المال والتجارة

AL MAL WALTEGARA

ماذا يعنى إسقاط مستحقات الدولة لدى الصحف القومية؟

تأثير التحول الديموقراطى على الأوضاع الاجتماعية والثقافية (٢)

كيف تجتذب العملاء لزيارة متجرك بالقوة ؟ وتكسب الملايين

دوافع ومشكلات استخدام أجهزة الصرف الآلى فى البنوك التجارية المصرية

عدم دستورية المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ وأثره على المنازعات الضريبية

مالية ❖اقتصادية ❖عامة تصدر شهريا ❖العدد ٤٤٨❖ شهر أغسطس ❖٢٠٠٦❖ السعر جنيهان

شركة مصر / إيران للغزل والنسج

شركة مشتركة بين مصر وإيران

(ميراتكس)

تأسست فى ديسمبر ١٩٧٥ بموجب قانون ٤٣ لسنة ١٩٧٤ والقوانين المعدلة له ويقدر إجمالى الاستثمارات بحوالى (١٦٠ مليون جنيه)

يبلغ رأس مال ميراتكس المدفوع (٥٤,٢٥٠ مليون جنيه) وتوزيعه كالآتى:-

٥١٪ للجانب المصرى ويمثله:

١ - شركة القابضة للقطن والغزل والنسيج والملابس. ٢ - بنك الاستثمار القومى.

٤٩٪ للجانب الإيرانى ويمثلها

الشركة الإيرانية للاستثمارات الأجنبية.

- الأنشطة الرئيسية لميراتكس هى إنتاج وتسويق غزول القطن والمخلوط بالبوليستر من نمرة ٤ إلى ١٦٠ إنجليزى مسرح وممشط، مفرد ومزوى، برم نسيج وتريكو، خام ومحروق ومحرر على كونزو شلل.
- قد جهزت ميراتكس بأحدث الماكينات من أوروبا الغربية واليابان.
- يقدر الإنتاج السنوى بحوالى ١٠٥٠٠ طن بقيمة ١٥٠ مليون جنيه.

- مصنع الغزل الرفيع:-
  الطاقة = ٧٢٦٥٦ مردن
  الإنتاج = ٢٦٠٠ طن
  الخيوط المنتجة من متوسط نمرة ٦٣ إنجليزى
- مصنع الغزل المتوسط:-
  الطاقة = ٥٩٦٤٨ مردن
  الإنتاج = ٥٣٥٠ طن
  الخيوط المنتجة من متوسط نمرة ٣١ إنجليزى
- مصنع الغزل السميك:-
  الطاقة = ٣٢٠٠ روتر
  الإنتاج = ٢٥٠٠ طن
  الخيوط المنتجة من متوسط نمرة ١٣ إنجليزى

- تبلغ صادرات ميراتكس حوالى (٤٠٠٠ طن سنويا) بقيمة (٢٠ مليون دولار) إلى أمريكا وأسواق اوروبا الغربية (المانيا، الدنمارك، بلجيكا، فرنسا، اسبانيا، انجلترا، ايطاليا) ودول شرق آسيا (اليابان، تايوان، كوريا، سنغافورة) ودول شمال أفريقيا (المغرب، تونس).

يبلغ عدد العاملين (٣٢٠٠ عامل) تبلغ أجورهم السنوية مايقرب من (٢٨ مليون جنيه)



علمية - اقتصادية - مالية - عامة - تصدر شهرياً

العدد ٤٤٨ - أغسطس ٢٠٠٦ م

في هذا العدد

القسم الأول خاص بنشر الأبحاث المحكمة وفقاً لقواعد النشر العلمى المتعارف عليها عن طريق الأساتذة كل فى تخصصه

الاشتراكات

- الاشتراكات السنوية ٢٤ جنيهاً مصرياً داخل جمهورية مصر العربية أو ما يعادلها بالدولار الأمريكى فى جميع الدول العربية .
- ترسل الاشتراكات بشيك أو حوالة بريدية باسم مجلة المال والتجارة على العنوان أدناه .
- الإعلانات يتفق عليها مع الإدارة .

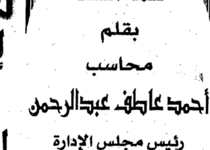
ثمن النسخة

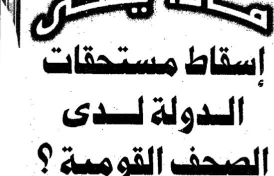
جمهورية مصر العربية جنيهان

سوريا	٥٠ ل.س	ليبيا	٥٠٠ درهم
لبنان	٢٥٠٠ ليرة	السودان	٤٠ جنيها
العراق	١٠٠٠ فلس	الجزائر	٥ دينارات
الأردن	١ دينار	الكويت	٨٠٠ فلس
السعودية	١٠ ريالات	دول الخليج	١٠ دراهم

١١ شارع مريت باشا - ميدان التحرير - القاهرة تليفون : ٥٧٤٤٦٣٠ - ٥٧٤٢١٩٠ فاكس : ٥٧٥٠٤١٩









بقلم
محاسب
أحمد عاطف عبدالرحمن
رئيس مجلس الإدارة

إسقاط مستحقات الدولة لدى الصحف القومية ؟

****

■ تحت هذا العنوان ثار تساؤل : من يفوز صفوت الشريف أو يوسف بطرس غالى بحل مشكلة مديونيات الصحف القومية ؟ تلك الصحف ذات القدرة والإمكانيات المفتوحة والتى تتمتع بها دون غيرها من الصحف العامة والخاصة .

■ ومعنى ذلك أنه أعطى للصحف القومية حقاً ليس من حقها حق تحصيل واغتيال أموال الدولة فى شكل ضرائب مبيعات وضرائب الدمغة والتى تقوم بتحصيلها على سبيل الأمانة والمفروض قانوناً توريدها مباشرة للخزانة العامة، إلا أنها تستبقى هذه الأموال لتغطية خسائرها ، وتقوم بإنفاقها بتسيب لغياب الرقابة ، وفى حالة من سوء إدارة الصحف سواء أكانت قنواتها فاسدة أو فيها سفه أو خروج عن القواعد العامة الحاكمة للمال العام مما يضع دور الصحف هذه فى موقع المساءلة أو فى حالة من التميز لا يتمتع بمثلها القطاع الخاص ويحتاج الإعفاء منها إلى نص قانونى وتشريع جديد يمنح الإعفاء الضريبى ، رغم أنها أموال مودعة أمانة ، وليست هى الضرائب الأصلية التى تتحملها دور الصحف من أرباح تجارية وصناعية وكسب عمل ، فإذا كان هناك اغتيال للأموال العامة المحصلة لحساب الدولة، فماذا بالنسبة لحق الدولة على نتيجة نشاط هذه الصحف .

■ إن سياسة الإسقاط الضريبى التى ينادى بها رئيس مجلس الشورى تعد أمراً خطيراً ، وحماية للفشل الإدارى والسفه الإنفاقى الذى استباح ما هو متاح وغير متاح ، وفى غيبة من حساب للتكلفة مثلها مثل ما يحدث فى دور الصحف الخاصة والأجنبية ، فهو يعطى الحماية لبعض العناصر الفاسدة وعدد من الفاسدين وتغطية على مخالفات لم تعلن بعد وهذا ليس من حق أحد أن يهدر أموال دافعى الضرائب على صحافة غير ناجحة اقتصادياً وعلى كل من هب ودب من منحرفى ومغتصبى المال العام .

■ إن اقتراح رئيس المجلس الأعلى للصحافة بإسقاط الضرائب ومستحقات الحكومة لدى الصحف القومية فيه خطأ قانونى بأنه لا إعفاء إلا بنص وهذا شئ متعارف عليه دستورياً وقانونياً وعرفياً، فما فُرض بقانون لا يعفى إلا بقانون ، هذه قاعدة عامة وعندما تتجاهلها السلطة الرابعة ممثلة فى المجلس الأعلى للصحافة هو فى حد ذاته ضياع وفقدان للمساواة بين الصحف القومية الغير ملتزمة والصحف العادية التى تحترم كل ما نص عليه القانون من التزامات ، فهذا تمييز واضح فى المعاملة بين القومى وغير القومى حسب المسميات الحزبية المتعامل بها فى مجال الصحافة وهذا التمييز وفقدان المساواة غير دستورى .

■ إسقاط ٦ مليارات هى مصيبة فى حد ذاتها وهناك وزارات خدمية فى حاجة إلى نصف مليار لإصلاح شئونها ولو نظرنا إلى مرتبات الأطباء الذين أمضو ست سنوات دراسية فى كلية الطب غير الامتياز نجد أنهم يحصلون على مرتبات تبدأ من

٢٥٠ جنيهـا وهى أقل من دخل عتال وحمال مبتدىء .

■ وهذا يجرنا إلى الحديث عن نسبة ٥٠ ٪عمال وفلاحين نسبة الحماية للطبقات الفقيرة أليس أحق بها الآن المثقفون من الأطباء والمحامين والمهندسين وخريجى الجامعات ، الذين يفترشون الشوارع بحثاً عن لقمة العيش ، فالشارع ملئ الآن بآلاف بل ملايين العاطلين من حملة المؤهلات ، ولا يوجد بيت إلا وتجد عاطلاً فيه ، وكم من رب أسرة أنفق كل ما يملك من أجل حصول أبنائه على الشهادة ، وما زال بعد التخرج يجلس بجواره فى المنزل لينفق عليه .

■ إنها كارثة نظام ، وكارثة دستور، الذى قسم ووزع المجتمع إلى درجات وأنواع ، و أعطى للبعض ميزة للفوز فى التمثيل النيابى على أخيه لا فرق بينهما إلا فى ملبسه ، أو درجة ثقافته .

■ إن قرار رئيس مجلس الشورى قرار خاطئ ، وفيه حماية للفاسدين والمفسدين ، لأن هذا العجز أو التعثر ليس وليد قرارات اقتصادية أو قرارات حكومية بل هو عبارة عن سوء تصرف و فشل إدارى وسفه شرائى وفساد فى الذمم اجتمعت فى شكل عجز دائم وتهليب لأموال الدولة .

■ إننى أطالب ممثلى الشعب أن لا يتركوا هذا الأمر يمر مر الكرام ؛ لأن السكوت يعتبر موافقة مسبقة لكل من يريد أن يفسد ويسرق ويتلاعب فى المال العام كيفما يريد .

■ إننا نطالب بدراسة تقرير الجهاز المركزى للمحاسبات قبل أن نطرح اقتراح صفوت الشريف للمناقشة من أجل الحصول على القبول .

■ إن مجرد مناقشة هذا المبدأ هو إهدار للمال العام فى حد ذاته فى دولة يعيش فيها نصف المجتمع دون حد الفقر .

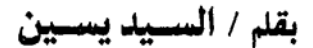
■ ضاعت مليارات هنا و هناك ولا حساب والكل يرتع والغالبية تعانى وتتألم ، بحثاً عن لقمة عيش فى سلة المهملات ، أو عن عمل شريف يقتاتون منه ، أو شربة ماء نقية لا تؤدى إلى فشل كلوى أو كبدى، أمراض تحاصر المجتمع، والصحافة القومية ترتع فى أموال بلا حساب ولا رقيب ، إن المأساة لا تنحصر فى ضياع المليارات ولكن فى السلبيات لهذا السفه فى الإنفاق للحصول على ماكينات ومعدات تفوق احتياجاتها، إنها لا تعبر فقط عن تدمير أموال الدولة بل تدمر معها قطاعاً خاصاً عريضاً ، فقد عنصر المنافسة الشريفة ، وأصبح يبحث عن الحد الأدنى للحياة أمام هجمة شرسة من قبل مطابع الصحف التى نزلت إلى الأسواق لاقتناص العمل بأسعار أقل من التكلفة فى منافسة غير متكافئة ومدمرة لدور الصحف بل للمال العام ، منافسة بين عملاق الدولة وأقزام القطاع الخاص ، الذى يعيش فى محنة من وراء هذا التسيب الإدارى فى الصحف القومية وغياب الرقابة.

■ لقد فقد القطاع الخاص من المطابع قدرته التنافسية وعلى التحديث والتجديد أمام القدرات المعطلة بالصحف والجارى تشغيلها من خلال ضرب الأسعاروخطف أعمال هى من اختصاص القطاع الخاص بأسعار تقل عن تكلفة الخامات فى حقل الدعاية من الأجندات والنتائج وورق الحاسب الآلى وكافة أنواع المطبوعات التجارية للشركات والبنوك والتنازل عن القيمة خصماً من مديونيات الصحف طرف البنوك وشركات التأمين وكلها أعمال بعيدة عن العمل الصحفى .

■ إننا مع نقيب الأطباء عندما هاجم اقتراح رئيس مجلس الشورى وتساءل عن سبب إسقاط هذه المديونية ، لأنها ليست دعماً ، فى حين أن قطاع الصحة فى حاجة ماسة لكل جنيه لدعم الوحدات الصحية والتعليمية ونتساءل أين ذهبت (٦) مليارات ، إنها قضية عامة تحتاج للمناقشة ، وألا تُترك للأهواء ، وإلا استمر باب الفساد مفتوحاً على مصراعيه .

■ لماذا لا تدار الصحافة بأسلوب اقتصادى يخضع لقواعد المحاسبة والتكلفة والربح والخسارة .

تأثير التحول الديموقراطى على الأوضاع الاجتماعية والثقافية





بقلم / السيد يسين

أستاذ علم الاجتماع السياسى ـ مستشار مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية
رئيس مرصد الإصلاح العربى ـ مكتبة الإسكندرية

استكمالاً لما سبق نشره فى العدد السابق

إشكاليات التحول الديموقراطى :ـ

ليس هناك من شك فى أنه يمكن تلخيص الثورة السياسية التى تجتاح العالم فى مجال النظم السياسية فى عبارة واحدة مبناها أنها انتقال حاسم من الشمولية والسلطوية إلى الديموقراطية ، والديموقراطية الحديثة التى تبلورت فى القرن الثامن عشر ، وطبقت جزئياً فى عدد صغير من الأقطار ظهر وكأنه قد تم اغتيالها فى القرن العشرين ، فقد ظهرت النازية والفاشية ، وهى مذاهب سياسية وممارسة فى نفس الوقت قضت على القيم والممارسات الديموقراطية ، كما أن الشيوعية التى قامت على أساسها نظم شمولية و أدت أيضاً إلى الإضعاف الشديد للتيار الديموقراطى فى العالم .

غير أنه فجأة وحوالى منتصف الثمانينات ، حدث تحول ملحوظ لصالح الديموقراطية ، فى مجال الأفكار وفى مجال الوائع على السواء ، فى سياق الحساسيات الشعبية ، وكذلك فى نظر المفكرين والقادة السياسيين .

ومن هنا تثار تساؤلات متعددة : كيف ولماذا حدث التغير ؟ وهل مقدر له الدوام ، وهل سيتاح له أن يعمق تيار الديموقراطية فى العالم ؟ وهل هو يستند إلى مفاهيم واضحة ، وهل ستطبق بجدية ونزاهة أم أن الديموقراطية ترتكز على أفكار غامضة ، غير متماسكة وزائفة ، ليس من شأنها أن تكون سوى خدعة جديدة من شأنها أن توقع الإنسانية فى حبائل عبودية من نوع جديد ؟

هذه التساؤلات المتعددة يثيرها المفكرون الغربيون ، وهم يرصدون اتساع نطاق الديموقراطية فى العالم ، ليس فقط فى بلاد أوروبا الشرقية والتى كانت ترزح تحت وطأة النظم الشمولية ، وتحررت منها تماماً ، ولكن أيضاً فى بلاد العالم الثالث ، والتى شرعت فى الانتقال من السلطوية إلى الديموقراطية بخطوات متدرجة ، ومن بين القضايا الهامة التى تثار فى هذا الصدد : هل يمكن تصدير الديموقراطية ؟ إن بعض الباحثين الغربيين المحافظين ممن مازالوا يعتقدون ـ تحت تأثير أفكار المركزية الأوروبية – أن الديموقراطية الغربية نظرية متكاملة ، ويمكن تصديرها إلى مختلف الشعوب ، يقعون

فى خطأ جسيم ، ذلك أنه ليست هناك نظرية وحيدة للديموقراطية تتسم بالتناسق الداخلى ، ويمكن بالتالى نقلها وتطبيقها كما هى فى أى سياق اجتماعى ، وفى أى مرحلة تاريخية ، ذلك أن الديموقراطية - كما نشأت تاريخياً فى المجتمعات الغربية - تأثرت فى نشأتها وممارستها تأثراً شديداً بالتاريخ الاجتماعى الفريد لكل قطر ظهرت فيه .

ومن ثم نحتاج - فى العالم الثالث بشكل عام ، وفى الوطن العربى بوجه خاص - ونحن ما زلنا نمر الآن فى مرحلة الانتقال من السلطوية إلى التعددية ، إلى أن نفكر فى النموذج الديموقراطى الذى علينا أن نتبناه ، والذى يتفق مع الأوضاع الثقافية والاقتصادية والسياسية السائدة فى الوطن العربى ، وليس معنى ذلك الخضوع للواقع العربى بكل ما يتضمنه من تخلف أو الاستنامة إلى حالة الركود السائدة ، التى هى من خلق النظم السلطوية ، التى جمدت المجتمع المدنى العربى بمؤسساته المختلفة ، ولكن ما نركز عليه هو ضرورة التفكير الإبداعى لصياغة نموذج ديموقراطى يستجيب إلى أقصى حد ممكن ، إلى متطلبات المشاركة الجماهيرية الواسعة فى اتخاذ القرار على كافة المستويات .

ونجد فى هذا الصدد اتجاهين رئيسيين : اتجاه الأنظمة السياسية العربية ، واتجاه المثقفين العرب الممثلين للتيارات السياسية المختلفة أما اتجاه الأنظمة العربية - على وجه الإجمال - فهو الانتقال من السلطوية إلى التعددية المقيدة ، وبخطى وئيدة ومتدرجة ، وتساق فى هذا السياق حجج شتى ، سواء ما تعلق منها بضرورة الحفاظ على الأمن القومى ، كما تعرفه هذه الأنظمة أو بأهمية الحفاظ على السلام الاجتماعى والاستقرار السياسى .

ومن ناحية أخرى فإن اتجاه المثقفين العرب - على وجه الإجمال أيضاً - يميل إلى توسيع الدائرة ، والوصول إلى تعددية مطلقة لا تحدها أى حدود حيث يباح إنشاء الأحزاب السياسية بلا قيود ، وتمارس الصحافة حريتها بغير رقابة وتنشأ مؤسسات المجتمع المدنى بغير تعقيدات بيروقراطية .

غير أن المشكلة الحقيقية لا تكمن فى الوقت الراهن فى الصراع بين الأنظمة السياسية وتيارات المعارضة مع أهمية هذا الصراع ولكنها تتمثل فى الصراع العنيف داخل جنبات المجتمع المدنى ذاته بين رؤيتين متناقضتين : رؤية إسلامية احتجاجية متطرفة ، تريد إلغاء الدولة العربية العلمانية ، وتهدف إلى محو التشريعات الوضعية ، وتسعى إلى إقامة دولة دينية لا تؤمن بالتعددية ، وتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية ، أما الرؤية المضادة فهى الرؤية العلمانية بكل تفريعاتها ، والتى تؤمن بفصل الدين عن الدولة وتعتقد أن التشريعات الوضعية ينبغى أن تكون هى أساس البنيان الدستورى والقانونى ، مع الحرص ألا تتعارض مع مبادئ الشريعة الإسلامية ، كل ذلك فى إطار التعددية السياسية والتى لا ينبغى أن تفرض عليها قيود .

وقد آثارت أحداث الجزائر الشهيرة خلافات شتى بين المثقفين والمفكرين العرب ، حول خطأ أو صواب الإجراءات التى اتخذها النظام الجزائرى بعد الجولة الأولى من الانتخابات التى فيها فازت جبهة الإنقاذ بأغلبية ساحقة .

وذهب رأى إلى أنه فى مجال الديموقراطية ، ينبغى التفرقة بين إجراءات الديموقراطية وقيم الديموقراطية وفى ضوء ذلك يصل هذا الرأى إلى نتيجة محددة ، هى أن ما حدث فى الجزائر ، كان ممارسة لإجراءات الديموقراطية ، تمثلت فى إجراء انتخابات عامة فى غيبة إعمال حقيقى لقيم الديموقراطية وأهمها الإيمان بالتعددية السياسية ، فإذا جاء تيار سياسى من خلال إجراءات ديموقراطية ، سبق له أن أعلن أنه لا يؤمن بالتعددية ، وأنه إذا استلم الحكم ، فإنه سيلغى التعددية ، بما يعنى إنشاء نظام سياسى شمولى دينى ، يحل محل نظام سلطوى علمانى ، فإن إتاحة الفرصة له لكى ينفذ مخططه يعد فى ذاته مخالفة واضحة للقيم الديموقراطية .

غير أن هذا الرأى لو أخذناه على علاته ، يمكن أن يوصلنا إلى نتائج خطيرة مفادها أنه بغير ترسيخ القيم الديموقراطية فإن الإجراءات الديموقراطية ، والتى تتمثل أساساً فى الانتخابات العامة ، تصبح عبثاً لا معنى له ، وأخطر من هذا ، إنها يمكن أن ترد المجتمع إلى الوراء فى مجال الممارسة الديموقراطية كيف الخروج إذن من هذه المشكلة ؟

فى تصورنا أنه فى مرحلة الانتقال من السلطوية إلى التعددية ، لابد من إجراء حوار وطنى واسع ومسئول بين كافة الفصائل والتيارات السياسية ، للوصول إلى ميثاق يحدد قواعد العملية الديموقراطية ، وينص على تراضى كافة الأطراف بالاحتكام ليس فقط لإجراءات الديموقراطية وإنما لقيمها أيضاً غير آن هذا الميثاق لكى يطبق بصورة واقعية ينبغى أن يتضمن من الآليات ، ما يسمح بعدم الخروج على الشرعية الدستورية ، إذا ما أتيح لتيار سياسى معين أن يحصل على أغلبية فى الانتخابات ، ويمكن التفكير فى هذا الصدد فى إنشاء مجموعة من الأجهزة الدستورية التى تراقب العملية الديموقراطية ، وتمنع الخروج على قواعدها .

بعبارة مختصرة نحتاج فى الوطن العربى إلى إبداع فكرى لصياغة نموذج ديموقراطى صالح للتطبيق ، ولا يكون نقلاً آلياً لقواعد الديموقراطية الغربية من ناحية ، ولا يخضع من ناحية أخرى للمواضعات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية الناجمة عن التخلف السائد ، نموذج ديموقراطى يتجه إلى المستقبل ، بل ويعمل على تطوير الأوضاع القائمة ، حتى نضمن أوسع مشاركة جماهيرية فى عملية اتخاذ القرار .

(٤) ظاهرة العجز الديموقراطى .

هناك أهمية التعمق فى دراسة العجز الديموقراطى العربى لتفسير سيادة النظم الشمولية والسلطوية عقوداً

طويلة من السنين من ناحية ، ولتحليل أسباب تعثر خطوات الإصلاح السياسى من ناحية أخرى .

ويقتضى ذلك أن تقف أولاً حول المعانى المحددة لمصطلح "العجز الديموقراطى" Democratic Deficit" تذهب الموسوعة الحرة Wikipedia إلى أن مصطلح العجز الديموقراطى يستخدم للإشارة إلى المؤسسات التى هى ديمقراطية إلى حد ما ولكنها ليست ديمقراطية كما كان ينبغى أن تكون ، وفى هذا المجال يضرب المثل بالأمم المتحدة التى تعانى من العجز الديمقراطى ، نظراً لتحكم الدول الكبرى من خلال الفيتو فى قراراتها على حساب الدول المتوسطة والصغرى ، وكذلك الاتحاد الأوروبى الذى يعانى بالمثل ـ نتيجة أسباب متعددة ـ من العجز الديموقراطى أيضاً .

وحين نتحدث عن العجز الديموقراطى العربى فلا ينبغى أن نظن أن العالم العربى ينفرد بكونه يعانى من هذا العجز ، بل إن علماء سياسة أمريكيين يذهبون فى مجال نقد النظام السياسى الأمريكى إلى أنه يعانى من عجز ديموقراطى واضح ، وقد كتب جون هيكمان أستاذ السياسة المتخصص فى النظم الانتخابية المقارنة مقالة ملفتة للنظر حقاً وذلك فى العدد السادس والثلاثين من مجلة Synthesis / Regeneration نشرت فى عدد شتاء عام ٢٠٠٥ ، موضوعها تحديد أسباب العجز الديموقراطى فى النظام السياسى الأمريكى

وقد اختار الانتخابات الرئاسية الأمريكية التى جرت عام ٢٠٠٤ كدراسة حالة لكى يبين أسباب العجز الديموقراطى فى الولايات المتحدة الأمريكية ، والتى ترد إلى أسباب إدارية من ناحية ، أسباب فلسفية من ناحية أخرى .

يقول هيكمان أن هناك شروطاً أساسية ينبغى أن تتوافر فى المعايير الإدارية لإجراء انتخابات ديموقراطية حقاً .

وهذه الشروط ثلاثة : أولها أن تسجيل الناخبين ينبغى أن يكون عاماً (يشمل كل السكان) ومحايداً سياسياً (أى لا يستبعد أى من السكان لأسباب سياسية)

والشرط الثانى أن التصويت ينبغى أن يكون الحق العام لكل المواطنين الذين يمارسونه ،، بدون ضغوط عليهم لتخويفهم أو إخضاعهم أو حتى بشبهة محاولات إرهابهم .

والشرط الثالث أن يتم عد الأصوات بصورة دقيقة .

وقد خطر لى وأنا أقرأ هذا الكلام أن الكاتب الأمريكى إنما يتحدث عن الانتخابات فى البلاد العربية ، التى تمارس فيها كل أنواع الضغوط على الناخبين حتى يصوتوا للرئيس الأوحد أو الزعيم الملهم أو الحزب السياسى الوحيد الذى يهيمن على البلاد والعباد ! ولذلك ليس غريباً أن تشاهد فى هذه الانتخابات المزعومة أن عديداً من الرؤساء ـ من فرط القبول الشعبى لهم ـ يحصلون على نسبة ٩٩٪ وقد استطاع الرئيس السابق صدام حسين أن يتجاوز هذا الرقم القياسى العربى ويحصل على ١٠٠٪ من أصوات الناخبين العراقيين فى آخر استفتاء أجرى فى العراق !

وأياً كان الأمر فإن هيكمان يضيف إلى الأسباب الإدارية التى تؤدى إلى العجز الديموقراطى معايير فلسفية أيضاً ، وأول هذه المعايير أن الناخبين ينبغى أن يتعرضوا لعملية الاختيار بين أحزاب سياسية حقيقية ومعترف بها ومرشحين متنوعين بالقدر الكافى الذى يمثل الدائرة الواسعة للتباينات الأيديولوجية ، والاختلاف فى المصالح على نطاق المجتمع .

والشرط الثانى أن الاختيارات الانتخابية للناخبين ينبغى أن تترجم إلى نواتج انتخابية بكل إخلاص وصدق بواسطة النظام الانتخابى .

والشرط الثالث والأخير أن الأحزاب والمرشحين الذين ينجحون فى الوصول للسلطة ينبغى أن يمارسوا السلطة ويحكمون فعلاً .

وقفة تأملية :

وهذه الشروط الفلسفية تحتاج منا إلى وقفة تأملية لكى ندرس الموقف السياسى العربى منها .

والشرط الأول والذى ينص على ضرورة أن ينتج النظام السياسى دائرة واسعة للاختيار من خلال تعدد المرشحين الذين ينتمون إلى أيديولوجيات متعددة ويمثلون مصالح مختلفة نجده لا يتوافر عادة فى الممارسات العربية .

فقد درجت النظم السياسية العربية بحكم كونها فى الغالب شمولية وسلطوية أو تعددية بشكل مقيد ، أن تقصى تيارات أيديولوجية بعينها من أن تمثل فى الانتخابات ، وتستوى فى تلك الأيديولوجيات السياسية فبعضها قد يكون أيديولوجية يسارية تتمثل فى الشيوعيين أو الاشتراكيين ، وفى حالات أخرى قد تكون أيديولوجية يمينية تتمثل فى أنصار تيار الإسلام السياسى ، بعبارة أخرى فالناخب العربى عادة ما يكون محصوراً فى دائرة ضيقة حددتها النظم وبالتالى فمجال اختياراته السياسية يظل محدوداً بحكم الإقصاء المبدئى الذى مارسه النظام .

أما الشرط الثانى والذى مؤداه اختيارات الناخبين السياسية ينبغى أن تترجم إلى نواتج انتخابية حقيقية بكل دقة وإخلاص من قبل المتحكمين فى النظام السياسى ، فهو شرط يكاد يكون مستحيلاً فى النظام السياسى العربى .

وذلك نتيجة لعمليات التزويد الواسع النطاق الذى تمارسه السلطة ، بالإضافة إلى الوسائل المباشرة وغير المباشرة للتأثير على إرادة الناخبين وتصل المسألة إلى أن النتائج المعلنة رسمياً أحياناً كثيرة لا تتطابق مع عدد الأصوات الفعلية التى حصل عليها بعض المرشحين المعارضين .

ونصل للشرط الثالث الهام والذى مؤداه أن الأحزاب السياسية والمرشحين الذين حصلوا على غالبية الأصوات، من حقهم أن يستلموا السلطة ويمارسوا الحكم فعلاً .

هذه قاعدة بالغة الأهمية ، وإن كانت تمت مخالفتها فى حالة شهيرة هى حالة نجاح مرشحى الجبهة الإسلامية فى الجزائر ، والذى كان من حقهم الدستورى أن يستلموا السلطة ويحكموا بالفعل ، إلا أن الجيش قام بانقلابه الشهير ومنعهم من تسلم السلطة .

وقد دارت خلافات شتى بين المثقفين العرب حول هذه الحالة بالذات والتى تم الاحتكام فيها ديموقراطياً إلى صناديق الانتخاب ، وقد توصلت شخصياً إلى قناعة مفادها أننى بالرغم من إيمانى العميق بالديموقراطية ، إلا أنه فى هذا المجال بنبغى التفرقة بين إجراءات الديموقراطية وقيم الديموقراطية .

الانتخابات الدورية هى مجرد إجراءات ديموقراطية ولكنها وأن كانت نتيجتها - لو مورست فى مناخ لا تؤمن فيه كل أطراف العملية السياسية بالقيم الديموقراطية وأهمها ضرورة تداول السلطة ، فإن إجراءات الديموقراطية التى تمثلها الانتخابات ، قد تكون فى هذه الحالة بالذات مضادة للديموقراطية !

ونحن نعرف تاريخياً أن هتلر الزعيم النازى وصل للحكم نتيجة انتخابات ديموقراطية ، ولكنه سرعان ما انقلب عليها وتحول نظامه إلى نظام شمولى مضاد للديموقراطية ، بعد أن قضى على التعددية الحزبية ، مصادراً فى ذلك التعددية التى هى من أبرز مظاهر الديموقراطية .

بالنسبة للحالة الجزائرية بالذات كان زعماء الجبهة الإسلامية قبل الانتخابات وفى أثنائها يصرحون بأنهم بعد أن يؤسسوا الدولة الإسلامية سيقومون بإلغاء الأحزاب السياسية ، لأن الإسلام لا يعرف الأحزاب ولا يعترف بها ، ولعل فى هذه التصريحات ما يفسر إقدام الجيش الجزائرى على الانقلاب على نتائج الانتخابات ، حتى لا تحول الجبهة الإسلامية النظام التعددى إلى نظام شمولى دينى .

وعودة إلى دراسة جون هيكمان ونقده العنيف للنظام السياسى الأمريكى على أساس أنه يعانى من العجز الديموقراطى ، فهو لا يتوانى عن اقتراح بدائل متعددة لنظام انتخاب رئيس الجمهورية الأمريكية بالانتخاب الحر المباشر ، بعد إلغاء نظام المجمع الانتخابى . الذى يراه نظاماً عنيفاً معوقاً للديموقراطية الشعبية الحقيقية .

نظرة على السياسة العربية

فى ضوء ما سقناه من ملاحظات مبدئية عن ظاهرة العجز الديموقراطى ، فإن هناك تساؤلات متعددة حول مظاهر وأسباب العجز الديموقراطى العربى وتفسيرات مختلفة للظاهرة .

وهذه التفسيرات تتراوح من تفسيرات سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية وهناك تفسيرات شاملة قام بها بعض الباحثين الذين يرون أنه لا يمكن الفصل فى الواقع بين السياسة والاقتصاد والاجتماع والثقافة فهذه كلها أنساق متشابكة تشترك جميعا فى إنتاج الظاهرة .

ويذهب أحد الباحثين الأمريكيين (راى تاكيه) فى دراسة هامة له إلى أن الحاجة إلى الإصلاح فى الشرق الأوسط لم تكن ضرورية وعاجلة أكثر من هذه اللحظة التاريخية .

وفى رأيه أن العالم العربى

يواجه خطر انفجار اجتماعى، وذلك لأنه يواجـه ثورة ديموجرافية ، لأن نصف عدد سكانه على الأقل عمرهم أقل من عشرين عاماً ، وتحتاج المنطقة إلى خلق مليون فرصة عمل فى الخمسة عشر عاماً القادمة ، لإتاحة الفرصة لملايين الشباب أن يمارسوا حياتهم العملية ، وهذا يقتضى من الحكومات العربية أن تطبق إصلاحات اقتصادية من شأنها أن تدفع بالنمو الاقتصادى إلى الأمام من خلال تنمية الاستثمار والتجارة .

غير أنه لا يمكن تحقيق ذلك بغير تحديث سياسى ، وينبغى أن نضع فى الاعتبار الشروط المبدئية اللازمة لتحقيق تحول ناجح إلى نظام السوق ، مثل سيادة القانون والمحاسبة والشفافية ، باعتبارها مكونات رئيسية لأى نظام سياسى ديموقراطى .

هذا مجرد نموذج من تشخيص بعض الباحثين الأجانب لضرورة التحول الديموقراطى ، غير أن الموضوع يستحق أن نعالجه بصورة أعمق ، ومن خلال تطبيق منهج تكاملى ، لكى نصل إلى تفسير موضوعى لظاهرة العجز الديموقراطى العربى ، من خلال الاستعراض النقدى لعدد من أبرز النظريات العربية والأجنبية التى حاولت أن تنفذ إلى صميم الظاهرة .

(٥) التحليل الثقافى لأسس الديموقراطية .

هناك إجماع بين الباحثين على أن النزعة الديموقراطية أصبحت تسود العالم ، وخصوصاً بعد سقوط الاتحاد السوفيتى ، وتحول عديد من النظم السياسية الشمولية فى أوروبا الشرقية إلى الديموقراطية ، وقد صدق أحد الباحثين حين قرر فى كتاب هام له عنوانه " إعادة اختراع السياسة " بأن الشعوب فى أوروبا الشرقية كان عليها أن تتعلم كيفية ممارسة الديموقراطية من جديد ، بكل ما تنطوى عليه من قيم ثقافية واجتماعية ، بعد عقود ممتدة من الشمولية التى قهرت إرادة الجماهير .

ويلاحظ بعض المفكرين أن النزعة للحرية ورفض القهر قد يكون موجوداً بشكل شبه غريزى فى النفس الإنسانية فى كل مكان ، إلا أن الديموقراطية كنظام سياسى لا يمكن أن تخلق نفسها من العدم ، بل لابد لها لكى تقوم وتترسخ على أسس صحيحة أن تتوافر مجموعة من المتطلبات المبدئية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية ، بالإضافة طبعاً إلى الإرادة السياسية لدى النخب المؤثرة ولدى الجماهير معاً فى الانتقال من الشمولية والسلطوية إلى الليبرالية والديموقراطية .

وهناك ـ كما يرى أغلبية الباحثين ـ أسس للديموقراطية تمثل منظومة متكاملة تتألف من مفردات أساسية إن لم تتوفر لا يمكن القول أن النظام السياسى ديموقراطى .

أسس الديموقراطية

وقد أجمل بعض الباحثين المفردات أو الأسس التى تشكل منظومة الديموقراطية

فى عشرة مبادئ وسنرى أن هذه الأسس لا يمكن إعمالها فى التطبيق إلا إذا توافرت شروط مبدئية سياسية واجتماعية وثقافية واقتصادية.

ونريد أن نطبق منهجية التحليل الثقافى بالنسبة لكل أساس من هذه الأسس لكى نرى هل يمكن تطبيقها فى المجتمع العربى أولاً .

الأساس الديموقراطى الأول هو مبدأ السيادة للشعب .

وقد يبدو هذا المبدأ بديهياً باعتبار أن أحد التعريفات الذائعة للديموقراطية التى تنسب إلى إبراهام لينكولن " إنها هى حكومة الشعب التى يؤسسها الشعب وتعمل لصالح الشعب".

غير أن هذا الأساس كان محل نزاع فى المجتمع العربى ، ذلك أن التيار الإسلامى السياسى الذى يرفع شعار أن "الإسلام هو دين ودولة" لم يقبل هذا الأساس الذى ينتمى تاريخياً للتراث الليبرالى ، وضد مبدأ السيادة للشعب رفعت الجماعات الإسلامية السياسية شعار "الحاكمية لله" وهم يقصدون بذلك أن الحكم تنص عليه آيات القرآن الكريم ، وليس على البشر سوى تنزيلها على الواقع بدون أى تدخل منهم ، بل إن بعض الجماعات الإسلامية ترى أن لفظ "المشرع" الذى يستخدم فى القانون الوضعى والفقه الدستورى ، ويقصد به الهيئات المنوط بها عملية التشريع بحكم الدستور والقانون ، مسألة ضد الدين ، لأن كلمة المشرع ينبغى أن تقتصر على الله سبحانه وتعالى دون غيره من البشر .

ونحن نعرف أن هناك صراعاً فكرياً ضارياً بين أنصار الدولة المدنية العربية الذى يرون ضرورة الفصل بين الدين والدولة ، على أساس أن هذه الدولة ينبغى أن تقوم على أساس التشريع الوضعى ، وليس على أساس الفتوى كما تدعو هذه الجماعات الإسلامية التى تريد فى الواقع تأسيس دولة دينية على أنقاض الدولة المدنية العلمانية الراهنة .

وقد حاولت بعض الدساتير العربية وأبرزها الدستور المصرى أن تتجاوز هذا الخلاف ، بابتداع نص دستورى يقرر أن مبادئ الشريعة الإسلامية هى المصدر الرئيسى للتشريع ، غير أن أنصار الجماعات الإسلامية يحذفون ـ فى مجال الجدل ـ كلمة "المبادىء" ويريدون أن يطبقوا أحكام الشريعة الإسلامية بتفصيلاتها بالكامل ، وحسب تفسيرهم هم للنصوص الدينية . وهذا التفسير ـ فى بعض الحالات ـ قد يعرض الاستقرار الاقتصادى والاجتماعى والثقافى للخطر الشديد ، وتفسيراتهم التى تزعم أن فوائد البنوك إنما هى ربا محرم ، ويمكن – لو طبقت ـ أن تهدم النظام الاقتصادى السائد ، بل يمكن أن توقف حركة التعامل الاقتصادى مع العالم تصديراً واستيراداً ، وذلك لأن النظام الاقتصادى العالمى يقوم أساساً على الفوائد .

ويمكن لتفسيراتهم الجامدة أن تؤثر على وضع

الأقليات فى المجتمع العربى ، بحكم أنهم يجترون مواقف قديمة للدولة الإسلامية مضى عهدها وانقضى زمانها مثل مسألة فرض الجزية على غير المسلمين ، كما أن تفسيراتهم فيما يتعلق بوضع المرأة فى المجتمع قد يؤدى إلى الجمود الاجتماعى ، واعتقال التطور الثقافى فى دوائر فكرية ومسلكية بالغة المحافظة والرجعية ، ومن ثم تحتاج إقامة النظام الديموقراطى إلى حوار فكرى فعال بين انصار مختلف التيارات الأيديولوجية فى المجتمع العربى للوصول إلى توافق حول هذه المسائل الأساسية التى أشرنا إليها .

والأساس الثانى من أسس الديموقراطية **أن الحكومات ينبغى أن تتشكل بناء على رضا المحكومين** ، وهذا الأساس هو فى الواقع لب مسألة شرعية النظم السياسية ، فالنظام السياسى الذى يتمتع بالشرعية هو بكل بساطة النظام الذى ينال رضا غالبية المواطنين .

ومن الجلى أن هذا الأساس الضرورى من أسس الديموقراطية يمثل فى التطبيق عقبة كبرى ذلك أن النظم السياسية العربية شمولية أو سلطوية تمرست خلال النصف قرن الماضى بتشكيل حكومات لا تعكس رضاء المحكومين ، بل على العكس هى حكومات - فى غالب الأحيان - فرضت فرضاً على المواطنين .وهى لا تتغير بسهولة ، حتى لو عبر المواطنون بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن عدم رضائهم عنها .

بل إنه فى حالات عديدة وفى مجتمعات عربية متعددة مثل مصر والأردن والمغرب والجزائر قامت هبات جماهيرية شعبية اتسمت بالعنف الشديد - فى بعض الأحيان - ضد الحكومات التى مارست القهر السياسى والقهر الاقتصادى على المواطنين ، ومع ذلك لم تغير النظم السياسية السائدة طريقتها فى فرض الحكومات المكروهة شعبياً على الناس .

وربما كان النظام السياسى المغربى فى عصر الملك الحسن هو الاستثناء على القاعدة ، فقد أراد الملك الأريب أن يواجه الاستياء الشعبى من الحكومات المفروضة على الناس والتى تميزت ممارساتها بالقهر السياسى العنيف للجماهير ، وبالفساد فى نفس الوقت وإفتقار الناس نتيجة حصول الطبقات البرجوازية الحاكمة على القدر الأكبر من الدخل القومى ، ولذلك ابتدع الملك نظام التوالى السياسى ودعا حزب المعارضة على المغرب (الاتحاد الاشتراكى) لكى يشكل الحكومة ، واستمرت التجربة سنوات ثم أقيلت بعد أن فشلت - بطبيعة الأحوال - فى حل المشكلات الجسيمة التى خلفتها الحكومات المفروضة السابقة ، وبعد هذه التجربة عاد النظام السياسى المغربى إلى صيغة الحكومات المفروضة مرة أخرى مع تطبيق نوع من المرونة السياسية وتبدو الصعوبة البالغة فى تطبيق هذا الأساس الجوهرى من أسس الديموقراطية فى أنه لو خضعت النخب السياسية

الحاكمة لمعيار رضاء المحكومين فى تشكيل الحكومات ، فإن ذلك يعنى عملياً التنازل الطوعى عن القدر الأكبر من النفوذ السياسى والامتيازات الطبقية الصارخة التى يتمتع بها أعضاؤها .

وإلى الآن لا يبدو أن النخب السياسية الحاكمة العربية مستعدة للتنازل الطوعى عن نفوذها السياسى وامتيازاتها الطبقية كما حدث فى اليابان ـ على سبيل المثال ـ حين قررت النخبة السياسية الحاكمة التنازل عن امتيازاتها فى سبيل خلق اليابان كدولة عظمى متقدمة تستطيع أن تدخل بكل جسارة فى سباق الأمم .

وإذا انتقلنا إلى **الأساس الثالث** من أسس الديموقراطية **وهو تطبيق حكم الأغلبية** ، لأدركنا أننا بصدد عقبة كبرى ليست فى النظرية ولكن فى التطبيق !

ذلك أنه جرت العادة فى عديد من البلاد العربية على تزييف الانتخابات سواء كانت انتخابات تقوم على التنافس حول مقعد رئيس الجمهورية أو تقوم على نظام الاستفتاء وقد شهدنا الأمثلة المشهورة فى حصول الرئيس الحاكم على نسبة تصل إلى ٩٥٪ أو ٩٩٪ من أصوات الناخبين وفى الحالة العراقية حصل الرئيس السابق صدام حسين على نسبة ١٠٠٪ من أصوات الناخبين !

ومعنى ذلك أن مسألة الأغلبية غالباً ما تزيف بصورة مباشرة أو غير مباشرة سواء بالنسبة لرئيس معين أو بالنسبة لحزب سياسى واحد أو حتى لحزب سياسى رئيسى تدور حوله أحزاب سياسية معارضة تقوم فى الواقع بدور "الكومبارس" بلغة السينما فى مواجهة "البطل" أو "النجم" أو الزعيم الملهم !

ونصل بعد ذلك إلى **الأساس الرابع** من أسس الديموقراطية **وهو ضرورة احترام حقوق الأقليات** ، وإذا نظرنا للفكر السياسى العربى فى هذا المجال سنكتشف أنه فشل فشلاً ذريعاً فى صياغة نظرية قومية عامة للتعامل مع الأقليات غير العربية فى المجتمع العربى ، ذلك أنه لدينا أقوام غير عرب مثل الأكراد فى العراق والمارونيين فى لبنان والبربر فى المغرب والجنوبيين المسيحيين فى جنوب السودان ومع ذلك يمكن للأمانة التاريخية أن نعترف لبعض النظم السياسية العربية بنجاحها النسبى والمؤقت فى التعامل مع مشكلة الأقليات ، حدث ذلك فى عهد صدام حسين حين فى لحظة ما وافق على خطة حكم ذاتى للأكراد ثم انقلب عليها وحدث ذلك بالنسبة للنظام السياسى السودانى فى عهد الرئيس نميرى حين وافق على الحكم الذاتى للجنوب ثم انقلب عليه .

ومعنى ذلك أن النظم السياسية العربية لم تنجح حتى الآن فى التعامل مع الأقليات غير العربية بصورة ديموقراطية صحيحة ، وتطبيق دقيق للمواثيق الدولية فى هذا المجال .

ما سبق ليس سوى عينة ممثلة لأسس الديموقراطية ، غير أنه أمامنا من بعد

مناقشات شتى لابد أن تدور حول ضمان حقوق الإنسان الأساسية ، وتنظيم الانتخابات الحرة العادلة والمساواة أمام القانون ، وأسس أخرى تحتاج لتحليل نقدى دقيق .

(٦) الديموقراطية وحقوق الإنسان.

آن الأوان لنختم هذه الجولة من المقالات عن الديموقراطية بمختلف جوانبها وتحدياتها وإشكالياتها الاقتصادية والثقافية ، صحيح أن الديموقراطية أصبحت الآن الشغل الشاغل للسياسيين والمثقفين ومؤسسات المجتمع المدنى فى كل أقطار العالم بلا استثناء ، غير أن هناك مشكلات وظواهر غيرها تستحق أن نلتفت إليها ، قبل أن نعود مرة أخرى إلى مشكلات الديموقراطية العربية من وجهة نظر الذات وفى عيون الآخر ، ونعنى على وجه التحديد من وجهة النظر العربية التى إن تبنت المنهج النقدى يمكن أن تصل إلى التشخيص الدقيق للسلبيات ، ومن المنظور الغربى الذى يستطيع - بحكم زاوية النظر التى ينظر منها - أن يكتشف زوايا خفية وجوانب غير ظاهرة من المشكلة ، تستحق التأمل .

لماذا حقوق الإنسان ؟

ولعل السؤال الذى ينبغى إثارته منذ البداية هذا الربط بين الديمقراطية وحقوق الإنسان ؟

فى الإجابة على هذا السؤال الهام نستطيع أن نحيل أساساً إلى الظاهرة التى تملأ الدنيا وتشغل الناس ونحن فى بداية الألفية الثالثة ، وهى ظاهرة العولمة ، والعولمة لها - كما أكدنا مراراً من قبل - تجليات سياسية واقتصادية وثقافية واتصالية.

والتجليات السياسية للعولمة تمثل فى شعارات ثلاثة : الديموقراطية والتعددية واحترام حقوق الإنسان .وليس غريباً أن تتصدر الديموقراطية شعارات العولمة السياسية فنحن نعيش فى حقبة تحول تاريخى من الشمولية والسلطوية إلى الليبرالية و الديموقراطية ، ومن المؤكد أن سقوط الاتحاد االسوفيتى ودول الكتلة الاشتراكية المدوى كان من بين العوامل الأساسية التى عجلت بانتشار ما أطلق عليه صمويل هنتنجتون "الموجة الثالثة للديموقراطية" والدعوة لاحترام التعددية بكل صورها والتأكيد على إيجابيات "التنوع الإنسانى الخلاق" - إذا استخدمنا لغة اليونسكو فى الكتاب الشهير الذى أصدرته منذ سنوات بنفس العنوان - مرده إلى أن الشمولية نزعت تاريخيا إلى محو التعددية ومحاربتها فى سعى الدول الشمولية ومثالها البارز كان الاتحاد السوفيتى السابق ، إلى التوحيد القسرى للقوميات والأعراق المتعددة فى بوتقة دولة واحدة وعدم الاعتداد بالخصوصيات الثقافية .

ومن ناحية أخرى ترتبط الدعوة العالمية لاحترام حقوق الإنسان بالمظالم الجسيمة التى لحقت بشعوب متعددة فى ظل القهر السياسى الذى مارسته الدول الشمولية ، والتى كانت تخرق حقوق

الإنسان السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية بشكل منهجى ، بالرغم من احتجاجات الدول الديموقراطية .

المجتمع الديموقراطى .

والمجتمع الديموقراطى - بحسب التعريف - هو المجتمع الذى يقوم على التعددية والحكومة فيه ليست سوى منظمة واحدة تتفاعل مع منظمات عديدة أخرى مثل الأحزاب السياسية والمنظمات غير الحكومية ، وهذه المنظمات - بحسب الأصل - لا تعتمد فى وجودها أو شرعيتها على الحكومة .

وهذه المنظمات غير الحكومية التى أصبح يشار إليها الآن بمنظمات المجتمع المدنى - سواء على المستوى المحلى أو القومى - تقوم بأدوار أساسية فى مجال التوسط بين الأفراد والشبكات المعقدة للحكومة بفروعها المتعددة وهى أهم من ذلك تقوم فى مجال التنمية بأدوار لا تنهض بها الحكومات بالضرورة ، مما يتيح للأفراد فرص ممارسة حقوقهم والقيام بواجباتهم .

والمجتمع الديموقراطى الذى يحرص على تقنين حقوق المواطنين وتحديد مسئولياتهم فى نفس الوقت هو - فى النظرية - مجتمع الحريات الأصيلة ، ذلك أنه يضمن بالدستور والقانون حرية التعبير وحرية التفكير وحرية العقيدة وحرية التنظيم ولا شك أن حرية التعبير تقف على رأس هذه الحريات جميعاً لأنها - كما يقرر بعض الباحثين - هى شريان الحياة الأساسى لأى ديموقراطية .

ومرد ذلك إلى أنه فى مجال الحوار والنقاش ، وفى مجال التصويت فى الانتخابات وفى مجال التجمع والاحتجاج والسعى لتحقيق العدل للجميع ، لابد من ضمان حرية التعبير لكافة طوائف المجتمع بغير تمييز .

وهناك فى المجتمع الديموقراطى يقين مبناه أنه من خلال الحوار والنقاش المفتوح والجدل يمكن الوصول إلى الحقيقة غير أن هذا الحوار والنقاش يحتاج - ونحن ننتقل من نموذج المجتمع الصناعى إلى نموذج مجتمع المعلومات العالمى - إلى الشفافية وحرية تداول المعلومات ، وحق كل مواطن فى الحصول على المعلومات مجاناً وفى أى وقت ، وهذا يؤكد الحقيقة التى مفادها أن مجتمع المعلومات العالمى لا يمكن اختزاله فى تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، ولا فى الحكومة الإلكترونية - كما يشاع فى بعض البلاد العربية - ولكنه لا يمكن أن يتحقق إلا مع وجود ديموقراطية حقيقية فى ضوء مبدأ حرية تداول المعلومات .

والمجتمع الديموقراطى ينظر للأفراد باعتبارهم مواطنين وليسوا رعايا كما هو الحال فى المجتمع الشمولى أو السلطوى . مواطنين لهم حقوق ولكن عليهم مسئوليات فى نفس الوقت .

وفيما يتعلق بحقوق الإنسان التى نصت عليها معاهدات متعددة بدأت بالإعلان العالمى لحقوق الإنسان الصادر عام ١٩٤٨ ،

لوحظت فى السنوات الأخيرة محاولات متعددة من قبل منظمات دولية وغيرها لتوسيع إطارها فبالإضافة إلى الحق فى الكلام وحرية التعبير ، والمساواة أمام القانون ، حاولت هذه المنظمات التأكيد على الحق فى العمل والحق فى التعليم والحق فى التمتع بالثقافة الخاصة التى قد ينتمى إليها بعض المواطنين ، وإذا كان توسيع نطاق حقوق الإنسان بهذه الصورة اتجاه محمود ، إلا أنه قد يؤدى إلى التقليل من مركزية حقوق الإنسان التقليدية .

الديموقراطية والمساواة : -

غير أن الربط الوثيق بين الديموقراطية وحقوق الإنسان يدفعنا إلى إدماج عديد من مفردات الديموقراطية تحت العنوان العريض لحقوق الإنسان .

ولعل أولى المبادئ التى ينطبق عليها ذلك هو مبدأ المساواة أمام القانون ، وهذا المبدأ من صميم الديموقراطية لأن من شأن إعماله بصورة شاملة عدم التمييز الطبقى بين المواطنين على أساس الغنى أو الفقر ، وعدم التمييز السياسى بين أهل السلطة والمواطنين العاديين .

والمساواة أمام القانون مبدأ يظهر وكأنه وضع مثالى تحاول كافة المجتمعات المعاصرة تحقيقه والوصول إليه . ذلك أنه حتى فى بلاد ديموقراطية مثل الولايات المتحدة الأمريكية نجد هناك شواهد تؤكد تقنين عدم المساواة أمام القانون ! والشاهد على ذلك جرائم "أصحاب الياقات البيضاء" ويقصد بهم كبار رجال الأعمال ومديرى الشركات الذين يرتكبون جرائم تخالف القواعد المهنية ، ومع ذلك حين يتم ضبطهم لمخالفتهم للقوانين فهم لا يدخلون السجن ، لأنهم نجحوا فى أن يحولوا - بالقانون - عقوبات السجن إلى غرامات مدنية يدفعونها ، وقد كشف عن هذه الظاهرة عالم الإجرام الأمريكى الشهير "إدوين سذر لاند" فى كتابه المعروف "جرائم أصحاب الياقات البيضاء ". وفى بداية عملى كباحث بالمركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية عام ١٩٥٧ أعددت بحثاً فى الموضوع نشر من بعد فى كتابى "دراسات فى السلوك الإجرامى" الصادر عن دار الفكر العربى عام ١٩٦٣ .

وأياً ما كان الأمر فيمكن القول إن مبدأ المساواة أمام القانون لا يطبق باتساق فى المجتمعات العربية ، وذلك لأنه فى الدول السلطوية - أياً كان نظامها - يستطيع أعضاء النخب السياسية الحاكمة والنخب الاقتصادية الإفلات بذرائع شتى من تطبيق القانون ، ومن ثم يمكن القول أن تمام عملية التحول الديموقراطى فى العالم العربى لابد أن يشهد بالضرورة إعمالاً لمبدأ المساواة أمام القانون .

غير أن المساواة أمام القانون يقتضى بداهة تطبيق مبدأ سيادة القانون ! وليس هذا هو الحال فى عديد من البلاد العربية ، بعضها منصوص فيه على مبدأ سيادة

القانون وهناك التقنينات المعلنة والمحاكم بكافة درجاتها غير أن الدولة السلطوية تستطيع بإرادة منفردة من حكامها تجميد الوضع القانونى ، والحكم على المواطنين ضد الشرعية القانونية وفى غيبة تامة لسيادة القانون .

وهناك بلاد عربية أخرى ليس فيها فصل واضح بين السلطات التنفيذية والقضائية والتشريعية ، وليس فيها نظام قضائى حديث ، بما ينطوى عليه من تعدد مراحل التقاضى من محاكم ابتدائية إلى محاكم استئنافية إلى محاكم نقض وبالتالى فمبدأ سيادة القانون لا يمكن تطبيقه بالشكل المعترف به دولياً .

ومما لا شك فيه من ناحية أخرى أن وجود قيود دستورية على سلوك الحكومات مسألة تدخل فى صميم الديموقراطية وحقوق الإنسان ، وذلك لأن الحكومات لو كانت ستعمل فى علاقاتها بالمواطنين وهى مطلقة السراح بغير حدود أو قيود أو رقابة ، فإنها - كما يحدث فى كثير من الأحيان - قد تخرق حقوق الإنسان وقد تتجاوز فى استخدام صلاحياتها ، وقد تتعسف فى استخدام السلطة.

واحترام حقوق الإنسان فيه ضمانة للتعددية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية فى المجتمع ، وقد سبق أن أشرنا إلى أن التعددية بكل أنواعها هى جوهر أى نظام ديموقراطى ، يبقى أن نشير إلى القيم الديموقراطية الأصيلة ، والتى يدونها لا يمكن للنظام الديمقراطى أن يكتمل ، لأن الديموقراطية - كما سبق أن أشرنا من قبل - ليست مجرد إجراءات تتمثل فى صندوق الانتخابات ، ولكنها فى المقام الأول قيم أساسية .

وهناك اتفاق بين الباحثين أن أهم هذه القيم هو التسامح الذى يؤدى إلى قبول الآخر والتحاور معه ، وأيضاً ضرورة التحلى بالروح العملية ، والتركيز على الفعل وليس على مجرد الكلام كما أن التعاون بين كافة أطراف المجتمع ضرورة لتلافى ضروب عدم الاستقرار السياسى فى المجتمع ،والذى قد يؤثر سلباً على التنمية البشرية وتبقى أخيراً أهمية قيمة الاهتمام بصياغة الحلول الوسط لتلاقى عمليات الاستقطاب السياسى الحادة التى يمكن أن تؤدى فى حالتها القصوى إلى سقوط النظام الديموقراطى نفسه ، وفتح الباب أمام الحركات المتطرفة ، أو العسكريين لتحويل النظام من نظام ديموقراطى إلى نظام شمولى دينى أو نظام عسكرى سلطوى .

وقد عانت الدول العربية طوال الخمسين عاماً الماضية من هذه الانقلابات ، مما يدعونا إلى التأكيد على أهمية التحول الديموقراطى .

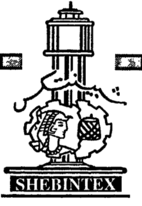
مراجع أساسية :

١ - السيد يسين : الوعى القومى المعاصر ، أزمة الثقافة السياسية المعاصرة ، القاهرة : مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية ١٩٩٣ .

٢ - السيد يسين : الوعى التاريخى والثورة الكونية ، حوار الحضارات فى عالم متغير ، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية ١٩٩٦

٣ - السيد يسين : الإصلاح العربى بين الواقع السلطوى والسراب الديموقراطى ، القاهرة : ميريت ٢٠٠٥ .

٤ - السيد يسين : إعادة اختراع السياسة من الحداثة إلى العولمة ، القاهرة : ميريت ٢٠٠٦ .



تمثـــــل

شركة مصر / شبين الكوم للغزل والنسيج

صناعة الغزل والنسيج

واجهة مصر الصناعية المتقدمة فى هذا المجال ـ وتلك الحقيقة يؤكدها حجم ونوعية إنتاجها من الغـزول وكذلك الإقبال المطـرد الذى يلاقيه إنتاجها من هـذه الغـزول فى أسـواق العالم شـرقاً وغـرباً .

- والشركة تفخر بإنتاجها المتطور والمتنوع من الخيوط : السميكة ـ والمتوسطـة ـ والرفيعة وكلها تتطابق وأرقى المواصفات العالمية .
- قطـــــــن ١٠٠ ٪
- **الطـرف المفتـوح :** من نمرة ٨ إلى نمرة ١٨ (O . E) .
- **الغـــزل الحلقـى :** من نمرة ٢٤ إلى نمرة ٤٠ مسرحة وممشطة مفردة ومزوية للنسيج والتريكو .
- **ومن النمر الرفيعة :** من نمرة ٥٠ إلى ٩٤ ممشطـة مفـردة ومزويـة للنسـيج والتريكـــو .
- **خيوط الحـــياكة :** من نمرة ٢٠ إلى نمرة ٩٤ .
- **الخيوط المخلوطة :**
  - بوليستر / قطـن ، بوليسـتـر / فسكـوز .
    من نمرة ١٨ إلى نمرة ٤٠ مسرحة للنسيج والتريكو مفردة ومزوية .
  - خيـوط الشانيهـات بأنواعها المختلفة .
- **الإكريلك :**

وقد أضافت إلى إنتاجها المتميز من القطن والمخلوط والطرف المفتوح خطاً جديداً لإنتاج الآتى :

* غزل الإكريلك : من نمرة ٢٨ مترى إلى ٥٠ نورمال وهـاى بالك نسيج أو تريكو بالنظام الصوفى .
* غزل الإكريلك قطن / قطنى ٥٠ / ٥٠

وتغزو أسواق الشركة أسواق أوربا وآسيا حيث تقوم بتصدير معظم إنتاج مصانعها من خيوط الغزول المختلفة إلى مجموعة دول الاتحاد الأوربى ـ وباقى دول أوربا الغربية ـ وأسواق دول أوربا الشرقية ـ وأسواق الولايات المتحدة الأمريكية ـ كندا ـ اليابان ـ تايوان ـ وسوريا ـ قبرص ـ تركيا ـ لبنان .

الإدارة والمصانع : شبين الكوم　　　برقـــياً : شبينتكس .

تليفون : ٣١٤٠٠٠ ـ ٣١٤٢٠٠ ـ ٣١٤٣٠٠ (٠٤٨)

المكاتب : ـ الإسكندرية ت : ٤٨٣٣١٨٤ ـ ٤٨٦٥٢٣٦

ـ القاهـــرة ت : ٣٥٤٠٤٩٧

Fax : (048) 314100

كيف تجتذب العملاء لزيارة متجرك بالقوة؟ وتكسب الملايين

دكتور/ طلعت أسعد عبدالحميد
أستاذ التسويق والإعلان - كلية التجارة - جامعة المنصورة - عضو جمعية التسويق الأمريكية AMA

- **الإنفاق على وسائل تنشيط المبيعات ضعف المنفق على الإعلان.**
- **ليس المهم أن تتواجد فقط فى نفوس المتعاملين .. ولكن عليهم أيضاً شراء منتجاتك.**
- **تنتشر المهرجانات فى كافة أنحاء العالم فى أشكال مبدعة.**
- **من الأفضل وضع سعر التخفيض إلى جانب السعر الأصلى.**

تنامى حجم الإنفاق على وسائل تنشيط المبيعات بشكل كبير لتصل إلى ما يزيد على ضعف المتفق على العملية الإعلانية .. ولكن ما زال العائد من هذه الجهود لا يقابل حجم الإنفاق ، فضلاً عن الاستخدام الخاطئ من جانب الشركات للكثير من هذه الأدوات ... وبين التجربة وخلق العادة تسعى منشآت الأعمال إلى اتباع مجموعة متعاظمة من الوسائل لتنشيط المبيعات .. وقد شهد السوق أخيراً تزايداً فى هذه الأدوات لتتعدى الأدوات التقليدية المعروفة ولتصبح العمل الرئيسى للعديد من الوكالات الإعلانية المتخصصة .. مع استخدام الحاسبات .. وتعدد الوسائل الإعلانية .. وعجز مخصصات الإعلان عن متابعة طموح المعلنين وخاصة مع ظروف المنافسة الضارية التى تشهدها السوق .. زادت الأعباء على مخططى حملات تنشيط المبيعات .. وأصبح عليهم من الضرورى مواكبة التقدم والتعرف على الأسس العلمية الصحيحة فى تخطيط هذه الحملات فى إطار تجارب النجاح السابقة .. ومن الضرورى لمنشآت الأعمال أن تعلم مقدماً أن كل ما تنفقه على وسائل التنشيط يجب أن يعطى العائد المناسب للتكلفة والجهد .. ولا يتسنى ذلك إلا إذا أصرت المنشأة من خلال التخطيط المنظم على البحث فى تحقيق أقصى استفادة ممكنة من تلك الجهود باختيار السوق المناسبة والوقت المناسب والرسالة المناسبة ، وكذلك اختيار التشكيلة المناسبة وكذا اختيار التشكيلة المناسبة التى تضمن أعلى عائد ممكن من خلال أقل ميزانية ممكنة .

ومما لا شك فيه أنك تبحث من كل قلبك ليس فقط أن تتواجد فى نفوس المتعاملين .. ولكن عليهم أيضاً أن يشتروا منتجاتك .. ولكن فى ظل عالم المنافسة الرهيب فإن كل مقاييس التميز يجب أن تحيط بإعلانك وعروضك حتى تجتذب عميلاً دائماً .

ويؤكد رجال الإعلان دائماً على أن الإعلان ينفق على نفسه بنفسه .. فكل جنيه إعلان هو الماكينة التى تنتج مئات الجنيهات فى شكل أرباح دائمة لمؤسستك .. ولكن عائداتها لا تظهر إلا على المدى البعيد فالأموال التى تنفقها فى ترويج منتجاتك تعود فى شكل زيادة مبيعات .

يكفيك أن تدفع عميلك لزيارة متجرك

مهما كان المكان الذى تتواجد فيه .. فإن إصرارك على جذب العميل إليه ينبنى على قوة إعلانك ووعودك للجذب .. ثم يأتى دورك بعد ذلك بالاحتفاظ .. تحتاج أكثر المتاجر انتشاراً إلى الإعلان مع ذلك لجذب العملاء إليها وتشجيع العميل الحالى للعودة فالإعلان الجيد يزيد من الوعى بالمنتجات ويعزز من صورة المتجر ولا يتأتى ذلك إلا إذا كانت وعود الإعلان تميز متجرك عن منافسيه .. ولكن كيف يتم ذلك ؟ .

التخفيضات ...
التخفيضات ...
التخفيضات ...

التخفيضات هى أكثر الوسائل الترويجيةاستخداماً هذه الأيام فى تجارة التجزئة وتقدم بعض المتاجر تخفيضات أسبوعية احتفالاً بالمناسبات المختلفة مما أدى إلى أن يرفض العميل الشراء إذا لم

يكن هناك تخفيضات .. وتعلم العملاء أيضاً أوقات التخفيضات وينتظرونها ويرفضون الشراء فى غير أيام التخفيضات .

طاولات خارج المتاجر وحولها فى مهرجانات جميلة .

تحتاج بعض المتاجر إلى تقديم عروضاً لتصفية مخازنها من البضاعة الراكدة وهى عادة تلك العروض المرتبطة بنهاية الفصول كالشتاء والصيف .

وتنتشر المهرجانات فى كافة أنحاء العالم فى أشكال مبدعة .. حيث تقيمها المتاجر فى الشوارع المحيطة بها .. فتنتشر طاولات فى الخارج المتجر وتعرض عليها البضائع بأسعار مخفضة على أمل أن يكون المناخ مناسباً للتخلص من البضائع التى لسنا فى حاجة إليها وتخفيض الأسعار عدة مرات مع مرور الأيام وفى النهاية تتبرع تلك المؤسسات بالباقى لبيوت الأيتام ولأغراض الإحسان .

مكان لمنتجات مخفضة السعر داخل متجرك .

تعودت بعض المتاجر أن تخصص مكاناً فى داخل المتجر للتصفية ولكن وجدنا أن البضائع لا تبدو جذابة إلا إذا عرضت كمية كبيرة من صنف واحد .. وتخفض بعض متاجر التجزئة سعر المعروضات حتى تتخلص من البضائع حيث أن تلك البضائع يمكن الحصول عليها بأسعار مخفضة من الموردين .. وعلى ذلك فإن تخفيض السعر بهذا الشكل يجذب العميل .

والتخفيضات تفيدك إذا كنت فى حاجة مفاجئة لزيادة حجم السيولة كما تستخدم بعض المتاجر هذا النوع من الترويج لاجتذاب عملاء جدد ءو لجذب العميل الموجود فعلاً .. وإذا كان التخفيض منتظماً فى المواعيد فإن العميل سينتظر التخفيض ..

والتوقيت أمر حيوى جداً فى التخفيضات فإذا امتدت مدة التخفيض سيشعر المستهلك بعدم الحاجة إلى الإسراع بالشراء وربما يؤجل الشراء حتى ينساه تماماً فالفضل أن يكون هناك عدد محدد من الأيام مخصصة للتخفيض مع هدية لأولئك الذين يأتون مبكراً وترسل بعض المتاجر بريداً لعملائها المفضلين الموجودين فى قائمة العملاء .. ويعرضون عليهم ذلك قبل بدء التخفيض بيوم أو يومين كافتتاح رئيسى قبل إعلان التخفيض للجمهور .

عروض تخفيض الأسعار .

تقدم الأسعار الترويجية عادة على أصناف محددة أو على خطوط منتجات ولجذب الانتباه .. عادة ما يقدم الموردون أسعاراً خاصة على منتجاتهم سامحين لتجار التجزئة بتقديم تلك الخطوط بأسعار مخفضة .. ويمكن وضع علامات بنسبة التخفيض على البضائع .. وينصح أحد أصحاب المتاجر الناجحة بأنه علينا الا ننسى أن معظم العملاء ليس لديهم مهارات فى الحساب .. وعلى ذلك فمن الأفضل وضع سعر التخفيض إلى جانب السعر الأعلى .

فكتابة الأسعار قبل وبعد التخفيض وسيلة فعالة لجذب انتباه المستهلك إلى السعر ونحن نستخدم بطاقة بيضاء بالسعر الأصلى وبطاقة حمراء مكتوب عليها خاص لسعر التخفيض فعندما تعرض منتجاً بسعر مخفض يكون عليك ذكر سعره الحقيقى حتى تثبت أنه أغلى من سعره الترويجى حتى لا تقع تحت طائلة القانون .

قدم هدايا مع المشتريات .

تقديم الهدايامع المشتريات . GWP. GIFT WITH PURCHACE :

هى طريقة أخرى للتخفيض لصنف معين بأن تبيعه بسعره الكامل وتعرض صنف آخر معه مجاناً وعادة ما ترتب تلك العروض مع المورد فالعملاء يحبون فكرة الحصول على شئ بما يسمى فوق البيعة .

ويمكن استخدام طرق إبداعية لتقديم التخفيضات مثل تغطية الأسعار بورق يرفعه المستهلك ليعرف السعر فى شكل مفاجأة أو تقديم التخفيضات بشكل فورى أثناء وقت الذروة لوجود العملاء ... وغيرها من الأشكال الإبداعية التى تجعل التسوق ممتعاً .

●●●●●

دوافع ومشكلات استخدام أجهزة الصراف الآلى فى البنوك التجارية المصرية

«دراسة ميدانية فى منطقة القاهرة الكبرى»

****

إعداد الباحث

أشرف محمد إبراهيم عوض

محلل ائتمانى بالبنك الاهلى المصرى

محتويات البحث

ملخص الدراسة : -

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على دوافع ومشكلات استخدام الصراف الآلى فى البنوك المصرية واعتمدت الدراسة على استمارة استقصاء على غرار نموذج ليكرت مؤلفة من ٤٤ عبارة لقياس الدوافع والمشاكل ومستوى الرضا وسبعة عوامل ديموجرافية متعلقة بالنوع والعمر والدخل وطبيعة العمل وعدد سنوات الاستخدام ومتوسطه الشهري والمستوى التعليمى . ولتحليل نتائج الدراسة فقد استخدم برنامج SPSS لاستخراج المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى ،ولاختبار الفروض فقد تم استخدام الأسلوب الإحصائى (ANOVA) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :-

١- إن توافر الخدمات التى يوفرها الصراف الآلى على مدار الساعة ، وتجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك قد شكلا أهم الدوافع لاستخدام الصراف الآلى .

٢- لا يوجد اهتمام من قبل العملاء بتعدد الخدمات التى يقدمها الصراف الآلى .

٣- العملاء بصفة عامة راضون عن الخدمات المصرفية التى يقدمها الصراف الآلى وبمتوسط حسابى ٣,٧٦ .

٤- أهم المشاكل التى تواجه العملاء عند استخدام بطاقة الصراف الآلى هى تعطل الأجهزة .

٥- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الأمان ، وتعدد الاستخدام من

جـهـة والعـوامل الديموجرافيـة من جـهـة أخرى .

٦- عـدم وجـود فـروق ذات دلالة إحـصائيـة فى دوافع السرعة ترجع إلى متغير النوع (ذكر ، أنثى) .

٧- وجـود فـروق ذات دلالة إحـصائيـة فى السرعـة والدقـة تعـزى الى درجـة التـعليم والمهنة والدخل وعـدد سنوات ومـرات الاستخدام

٨- عـدم وجـود فـروق ذات دلالة إحـصائيـة فى دوافع سهولة الاسـتخـدام ترجع الى مـتوسط عـدد مـرات الاستخدام .

٩- وجـود فـروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع سهولة الاستخدام تعزى إلى النوع والسن ودرجـة التـعليم والمهنة والدخل وعـدد سنوات الاستخدام .

١٠- وجـود فـروق ذات دلالة إحـصـائيـة فى مـشكلة صعوبة الاسـتخـدام تعزى إلى المتـغـيـرات الديموجرافية .

١١- وجـود فـروق ذات دلالة إحصائية فى درجـة رضا العـمـلاء عن الخـدمـات المصـرفـيـة التى يقـدمـهـا الصـراف الآلى تعـزى إلى المتغيرات الديموجرافية.

Abstract

The aim of This Study is to investigate the consumers motives and probem in using the Automatic Teller Machine (ATM) in Egyptian Commercial Banks . 44 Statement according to likert type scale were used to measure the consumers motives، problem and satisfaction toward (ATM) ، 7 demographic variables were used to measure the relation ship between such variables and the motives ، problem، and satisfaction .

The SPSS package were used to analyze the rustle of the study ، the mean and the standard deviation were used to for analysis and one way ANOVA were used to test the study hypothesis . result of the Study were :-

* The availability of ATM services was The main motives of using it
* Good satisfaction level was founded about ATM services .
* Less important was given for using ATM for Many services .
* It was founded that some relationship is existing between some of the study variables and the demographic variables.
* We come up some recommendation to the Egyptian commercial bank to improve the services of the ATM according to the main findings of the study .

مقدمـة :-

شـهـد العـقدان الأخـيـران تطورات تكنولوجـيـة كـثـيـرة أحدثت تـأثيـراً كـبيـراً بطريقـة أو بـأخـرى فى قطاعـات النشـاط الاقتصادى المختلفة ، ومن بينهمـا القطاع المصرفى. ولمواكـبـة تلك التطورات التكنولوجية ولمواجهة منافسة بعـضـهـا لبـعض أو المنافسـة بينهـا وبين غـيـرهـا من مؤسـسـات التـمـويل الأخـرى لجـأت البنوك إلى التنويع فى خدماتها المصـرفيـة من حيث تقديمها وتوزيعها ،فبالإضافة إلى توزيع الخـدمـة المصـرفيـة من خـلال فـرع البنك bank branch استـخـدمـت مـاكينات الصـرف الآلى ، وتحـويل الأمـوال الكترونيـا عند نقطة البيع pos، والبنك التليـفـونى Telephone banking والبـنـك الإلكـترونى الشـخـصى Pc banking وبـرتـوكـول التطبيقات اللاسلكية wireless application protocol (wap)

والانترنت المصرفى (Inter- net banking). (١)

ولما كان الصراف الآلى هو أحد هذه المجالات التى ظهرت نتيجة التقدم فى المجالات التكنولوجية الإليكترونية والتى أصبحت الأوسع انتشارا والأكثر استخداماً من قبل كافة المستهلكين ، فقد أصبح دراسة هذا النشاط المصرفى ضرورة ملحة ، وخاصة من الناحية التسويقية المتعلقة بجمهور المستهلكين النهائيين لمعرفة دوافعهم ومشاكلهم نحو استخدام الصراف الآلى ،وكذلك مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة بواسطته (٢).

ومن هنا وحتى تستفيد البنوك المصرية من مزايا الصراف الآلى وتتغلب على معوقاته ، يكون من المفيد القيام بدراسة كيفية استخدام العملاء له ، ودوافع استخدامهم ، والمشكلات التى تقابلهم عند استخدامه ، وخصائص العملاء الذين يستخدمونه . وهذا ما تسعى الدراسة إلى تحقيقه.

٢- الدراسات السابقة :

هناك عدد قليل من الدراسات التى تناولت الصراف الآلى A. T. M. وعلى الرغم من كثرة العناوين التى تناولته ، فإن معظمها مجرد موضوعات عامة عن الصراف الآلى ومزاياه وعيوبه ، وترجع قلة الدراسات العلمية فى هذا الموضوع بصفة أساسية إلى جدته على المستويين التطبيقى والاكاديمى.

وقد قام (غنيم ، الإنصارى ، ١٩٩١) (٣) بإجراء دراسة على عينة من العملاء قوامها (١٥٠٠ عميل) استهدفت دراسة سلوك المستهلك فيما يتعلق بمدى قبول وتبنى الخدمات المصرفية الإليكترونية الجديدة التى تقدمها البنوك ومنها الصراف الآلى والبنك التليفونى ، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن خدمة الصراف الآلى أكثر انتشاراً بين المستهلكين من خدمة البنك التليفونى ، وقد وجد أيضاً من استخدام أسلوب تحليل التمايز المتعدد لتفسير العلاقة بين المتغير التابع (استخدام /عدم استخدام الصراف الآلى والبنك التليفونى) وبين المتغيرات المستقلة (الجنسية ، الحالة الاجتماعية ، المستوى التعليمى ، الدخل ، السن) أن السن والدخل هما أهم العوامل التى تصنف مستهلكى خدمات الصراف الآلى.

أما دراسة (Catherine، 1999) (٤) والتى كانت تهدف إلى معرفة دوافع الأفراد فى البنوك لاستخدام الوسائل الاليكترونية الحديثة ومدى مناسبة هذه التكنولوجيا لسلوك العملاء. فقد خرجت هذه الدراسة بالعديد من النتائج كان أهمها أن دوافع استخدام الآلية فى الأعمال المصرفية هى ضيق الوقت بالنسبة للعملاء ، توفير الأموال طول اليوم ، والسعى نحو التعرف على استخدام تكنولوجيا الخدمات المصرفية .وقد أوصت الدراسة بمحاولة تطوير الخدمات التكنولوجية لمواكبة ما يطلبه العملاء.

أما دراسة (David،.et al ، 1995) (٥) والتى كانت تهدف إلى عما إذا كان عملاء البنوك المختلفين لديهم تفصيلات مختلفة عن التكنولوجيا المستخدمة فى الخدمات

المصرفية ، وهل التكنولوجيا أكثر قبولاً لعملاء البنك دون غيرها. وقد قام الباحث بإجراء دراسة على ٤١ بنكا ، وكانت آلات الصرف الآلى (A.T.M) و أى خدمات تكنولوجية متاحة فى البنوك موضع البحث هى التى تعبر عن درجات الإشباع فى كل المراحل العمرية. وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج كان أهمها هو وجود اختلافات عندما تم تحليل البيانات للمجموعات العمرية للعملاء ، فقد اتضح أن ٥٣٪ من العملاء تحت سن ٣٥ سنة يفضلون الحصول على نقدية من الآت الصراف الآلى أكثر من التعامل مع موظفى الشباك. بينما أكد ٨٢٪ من العملاء أكبر من ٥٥ سنة أنهم يفضلون الحصول على نقدية من موظفى الشباك. وقد أكد (الخواص ، ١٩٩٧) (٦) فى دراسة له عن عوامل اجتذاب العملاء للتعامل مع البنوك التجارية فى مجال الاستثمار ، أن ارتفاع مستوى كفاءة الخدمات المصرفية وسهولة التعامل مع البنوك وسهولة استخدام الوسائل الآلية وكفاءة وسائل ترويج خدمات البنك هى أكثر العوامل التى تؤثر فى اجتذاب العملاء.

أما دراسة (Anderson، et، al.، 1997) (٧) والتى كانت تهدف إلى التعرف على مدى قبول آلات الصراف الآلى A. T. M بالنسبة لعملاء البنوك ،وما هى خصائص العملاء الذين يستخدمون هذه القناة التوزيعية الجديدة وما هى الأسباب التى تجعلهم يستخدمونها. حيث أكدت على التغير الكبير الذى حدث فى الفترة الأخيرة فى تكنولوجيا الخدمات المصرفية ليتضمن تحقيق ملاءمة العملاء والعمل على خدمتهم بصورة فعالة وذلك من خلال زيادة عدد الخدمات وأساليب تسليمها باستخدام التكنولوجيا الحديثة ، وأكدت الدراسة أن بطاقات الصرف الآلى من أهم الوسائل التى تبين كيفية قيام التكنولوجيا بتوسيع نطاق عمل البنوك وتحقيق انتشارها لأغراض خدمة العملاء وتلبية كافة احتياجاتهم.

وقد أوضح (Niels، 2002) أنه فى ظل المنافسة الشرسة والمتزايدة والتطور التكنولوجى فى تقديم الخدمات البنكية المتنوعة والسريعة للعملاء خاصة الخدمات التى تتمتع بدرجة تكنولوجيا عالية . فقد أصبح من الضرورى أن تقوم البنوك بتقديم خدماتها لعملائها بأسرع وأدق صورة ممكنة مع توفير إمكانية نقل الخدمة لأقرب نقطة ممكنة للعميل ، ومن ذلك المنطلق أصبح إيجاد قناة توزيع الخدمة أهم كثيرا من الخدمة نفسها ،وأصبح حصول البنك على مساحة كبيرة من سوق الأنشطة المصرفية على قنوات التوزيع التى يستخدمها البنك ، بالإضافة إلى قدرته على تطويرها وإدخال التكنولوجيا الحديثة عليها وكل ذلك يأتى من وراء هدف البنك من إتاحة الخدمة للعملاء لزيادة الدوافع نحو استخدام تلك الخدمات .

أما (شفيق ، الغرير، ٢٠٠٣) فقد قاما بدراسة دوافع ومشكلات استخدام الصراف الآلى فى البنوك الأردنية وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج كان أهمها هو الانتشار الواسع لخدمة الصراف الآلى فى

البنوك الأردنية من أهم دوافع استخدامه وأيضاً أكدت الدراسة أن هناك مستوى جيد من الرضا عن الصراف الآلى ،وأيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة (توفر الأجهزة وإمكانية استخدامها لأغراض مختلفة) والمتغيرات الديموجرافية.

و فى دراسة قيمة عن تبنى الخدمات الإليكترونية من خلال سلوك المستهلك ومعايير النجاح أوضح (katrikerem)، (2003) أن ظهور الخدمات الاليكترونية بفوائدها العديدة أصبحت محل اهتمام كلاً من الأكاديميين والممارسين والكاتب أيضاً أن جميع التطورات والتغيرات التى لحقت بالبيئة المصرفية خاصة الإليكترونية منها كانت كبيرة. وقد أوضحت الدراسة أن أسباب تبنى الأعمال الاليكترونية ومنها الصراف الآلى هى الأمان، السرية ، الحرية عند استخدام الخدمة ، العمولة الأقل وتوفير الوقت بالإضافة إلى وصول الخدمة إلى أماكن متفرقة.

ويشير (طربية ، ٢٠٠٢) نائب رئيس مجلس إدارة اتحاد المصارف العربية فى مقالة له بعنوان "صيرفة شاملة" أن من ركائز تقنية التوزيع الإليكترونى المعروفة بأجهزة الصراف الآلى A. T. M التى تمثل آليات لتوفير الخدمة الذاتية حيث إنه من المعروف أن جهاز الصراف الآلى يقوم بتأدية معظم المهام التى يقوم بها الموظف فى أى فرع وبقدرة أكبر على صعيد توفير مجموعة أوسع من الخدمات وبتكلفة أقل. ويضيف أن تقديرات تكلفة تنفيذ عملية مصرفية باستخدام الصراف الآلى تشكل (١٠٪) فقط من تكلفة تنفيذها من الموظف.مشكلة الدراسة

يتضح مما سبق أن معظم الدراسات التى تناولت خدمة الصراف الآلى من زاوية العملاء على الرغم من قلتها - قد ركزت على العوامل المؤثرة فى سلوك العملاء لاستخدام الصراف الآلى كما يتضح كذلك أن عدداً قليلاً جداً من الدراسات هى التى تناولت موضوع دوافع العملاء نحو استخدام الصراف الآلى والمشاكل التى تقابل عملاء البنوك عند استخدام هذه الخدمة وقد تمت هذه الدراسات فى بنية تختلف عن البنية المصرفية فى مصر ، وهذا ما يمثل الفجوة العلمية التى تحاول هذه الدراسة ملأها وفى ظل المنافسة الشرسة والمتزايدة والتطور التكنولوجى فى تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة والسريعة للعملاء ، فقد أصبح من الضرورى أن تقدم البنوك خدماتها لعملائنا بأسرع وأدق صورة ممكنة مع إمكانية نقل الخدمة لأقرب نقطة ممكنة لمقر العميل ، ومن ذلك المنطلق أصبح إيجاد قناة توزيع الخدمة أهم كثيراً من الخدمة نفسها وأصبح التعرف على خصائص ودوافع ومشكلات مستخدمى هذه الخدمات من أهم العوامل التى تساعد على انتشار هذه الخدمة بالقدر المطلوب ، وبالإضافة إلى ذلك كانت هناك محدودية للدراسات التى قامت للتعرف على اتجاهات العملاء نحو استخدام الخدمات الإليكترونية . وعلى ذلك فقد

وجد الباحث أن هذه الدراسة قد تكون ضرورية للإجابة على التساؤلات التالية :-

١- ما هى العوامل التى تؤثر على قبول المستهلكين لاستخدام خدمة الصراف الآلى كقنوات بنكية رئيسية.

٢- ما هى أهم المشكلات التى تواجه العملاء عند استخدامهم لخدمة الصراف الآلى.

٣- ما هى الدوافع الأساسية للعملاء نحو استخدام خدمة الصراف الآلى.

٤- ما هى الخصائص الرئيسية لمستخدمى الصراف الآلى ، وما هى العقبات (obstacles) الرئيسية للاستخدام والتى يجب أن تزال لكى يتم الإقناع الكامل للعملاء بفوائد خدمة الصراف الآلى.

٣- فروض الدراسة :-

١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع السرعة والعوامل الديموجرافية .

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الأمان والعوامل الديموجرافية .

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الدقة والعوامل الديموجرافية .

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع سهولة الاستخدام والعوامل الديموجرافية .

٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع إمكانية استخدام البطاقة لأغراض مختلفة والعوامل الديموجرافية .

٦- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عدم الأمان والعوامل الديموجرافية .

٧- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين صعوبة الاستخدام والعوامل الديموجرافية .

٨- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة رضا العملاء عن الخدمات التى يقدمها الصراف الآلى والعوامل الديموجرافية .

٤-أهمية الدراسة :-

تتمثل أهمية هذه الدراسة فى أنها :-

١- تسهم فى محاولة سد النقص فى الدراسات التى تتناول استخدام عملاء البنوك من الأفراد للصراف الآلى فى مصر.

٢- لقد أصبح من الضرورى التعرف على اتجاهات العملاء نحو استخدام بطاقة الصراف الآلى، والتعرف على المشاكل التى تواجههم أثناء استخدامهم لها ، وضرورة تقديم الحلول الممكنة للمساعدة فى رفع كفاءة هذه الخدمة بما يتلاءم مع احتياجات العملاء خاصة مع انتشار هذه الخدمة.

٥- أهداف الدراسة :-

تهدف هذه الدراسة التعرف على ما يلى :-

(١) الفهم الكامل لدوافع العملاء نحو الخدمات المصرفية التى يحصلون عليها من خلال استخدامهم لبطاقة الصراف الآلى.

(٢) المشاكل التى تواجه العملاء عند استخدامهم لأجهزة الصراف الآلى.

(٣) دوافع العملاء نحو الخدمات التى يقدمها

الصراف الآلى.

٦- أسلوب الدراسة : -

فيما يلى عرض للأسلوب المستخدم فى الدراسة : -

١/٦- البيانات المطلوبة :

للإجابة على أسئلة الدراسة فقد حددت البيانات المطلوبة وتم تصنيفها فى مجموعتين هما البيانات الثانوية ، وهى التى تمثلت فى البحوث والدراسات التى تم الاستعانة بها ، وشكلت الأساس النظرى للدراسة ،والبيانات الأولية حيث قام الباحث بتصميم قائمة استقصاء اعتمادا على الدراسات السابقة فى هذا المجال وقد تم عرضها على مجموعة من الأساتذة لإبداء الرأى فيها وقد تم إجراء بعض التعديلات عليها ، كما تم عرض القائمة على بعض المسئولين بقطاع التسويق المصرفى لبعض البنوك التجارية فى مصر ، ولقد كانت هناك مجموعة من الملاحظات البناءة التى أفادت كثيراً فى إعداد القائمة بصورتها النهائية.

وقائمة الاستقصاء المستخدمة فى الدراسة تتكون من أربعة أجزاء : الجزء الأول اشتمل على عشرين عبارة لمعرفة دوافع العملاء نحو استخدام بطاقة الصراف الآلى ، أما الجزء الثانى من قائمة الاستقصاء فقد تضمن ثمانى عشرة عبارة تناولت تحديد المشكلات التى تواجه العملاء أثناء استخدامهم لبطاقة الصراف الآلى. وفيما يتعلق بالجزء الثالث من القائمة فقد احتوى على الأسئلة التى تتحدث عن درجة رضا العملاء عن الخدمات التى يوفرها جهاز الصراف الآلى ، والجزء الرابع والأخير قد احتوى على المعلومات الديموجرافية للعملاء كالنوع والعمر والمستوى التعليمى ومستوى الدخل الشهرى وطبيعة العمل وعدد سنوات استخدام بطاقة الصراف الآلى ومتوسط عدد مرات استخدامها شهرياً.

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت ذى الخمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة ، حيث احتسبت العلاقات على أساس إعطاء (٥) علامات لإجابة أوافق بشدة ، و (٤) علامات لإجابة أوافق ، (٣) علامات لإجابة محايد ، (٢) علامتين لإجابة لا أوافق وعلامة واحدة (١) لإجابة لا أوافق بشدة.

وقد صاحب قائمة الاستقصاء تمهيداً من الباحث يتضمن شرحاً لأهداف الدراسة وحث المستقصى منهم على استيفاء قائمة الاستقصاء ، وأن بيانات الدراسة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمى فقط.

٢/٦- مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة فى جميع عملاء البنوك التجارية فى مصر من الأفراد ، حيث شملت الدراسة عملاء البنوك التجارية المستخدمين لبطاقة الصراف الآلى فى منطقة القاهرة الكبرى. (محافظة القاهرة ، محافظة الجيزة).

أما العينة فقد بلغ الحجم المخطط لها ٣٨٤ مفردة× . وتحدد هذا العدد على أساس درجة ثقة ٩٥٪ ، وعلى اعتبار أن نسبة توافر الخصائص المطلوبة دراستها فى مجتمع الدراسة بلغ ٥٠٪ ، وأن حدود الخطأ فى العينة (٠,٠٥) أما فيما يتعلق بنوع العينة فقد تم الاعتماد على عينة عشوائية

مرورية منتظمة systematic Traffic random sample من عملاء البنوك فى مدينتى القاهرة والجيزة على أن تكون نسبة توزيع العينة على المدينتين ١ :٢ على الترتيب لتعكس حجم النشاط الاقتصادى وعدد السكان فى كل مدينة ويوضح جدول رقم (١) الخصائص الديموجرافية للعينة التى تم جمع البيانات منها.

٣/٦- أسلوب معالجة البيانات :-

استخدم الباحث أسلوب معالجة البيانات إحصائيا باستخدام البرنامج الإحصائى SPSS لمعالجة البيانات إحصائيا وعلى ضوء حساب معاملات الارتباط وطريقة تحليل. (One Way ANOVA)

٧ / محددات الدراسة :-

لقد اقتصرت الدراسة الحالية على عملاء البنوك التجارية المصرية فى منطقة القاهرة الكبرى (القاهرة والجيزة) وبالرغم من أن هذه المنطقة هى الأكبر فى المملكة إلا أن نتائج الدراسة يجب أن تؤخذ فى الحسبان قبل تعميمها على المناطق الأخرى فى مصر .

٨- وصف العينة :

كان عدد قوائم الاستقصاء التى أخضعت للتحليل الإحصائى (٣٨٤) استمارة وزعت على مستخدمى بطاقة الصراف الآلى التابعة للبنوك التجارية فى مصر. وقد اتصفت عينة الدراسة بخصائص محددة فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية والعوامل الوظيفية حيث يبين الجدول رقم (١) توزيع عينة الدراسة من حيث النوع ، السن ، درجة التعليم ، المهنة ، الدخل ، متوسط عدد مرات الاستخدام الشهرى وعدد سنوات استخدام بطاقة الصراف الآلى.

جدول رقم (١) توصيف خصائص العملاء وفقا والمتغيرات الشخصية

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
أ ـ النوع	١ ـ ذكر	٢٥٢	٦٥,٦
	٢ ـ أنثى	١٣٢	٣٤,٤
ب ـ السن	١ ـ أقل من ٢٥سنة	١٧	٤,٤
	٢ ـ من ٢٥الى أقل من٣٥سنة	٧٢	١٨,٨
	٣ ـ من ٣٦سنة إلى أقل من ٤٥سنة .	١٥٤	٤٠,١
	٤ ـ من ٤٦الى اقل من ٥٥سنة .	٩٠	٢٣,٤
	٥ ـ ٥٥ سنة فأكثر.	٥١	١٣,٣
ج ـ درجة التعليم	١ ـ بدون مؤهل .	١٢	٣,١
	٢ ـ أقل من الثانوية العامة .	٦١	١٥,٩
	٣ ـ ثانوية عامة وما فى مستواها .	١٢٣	٣٢,١
	٤ ـ مؤهل جامعى أو عال .	١٧٤	٤٥,٣
	٥ ـ دراسات عليا .	١٣	٣,٤

تابع جدول رقم (١) توصيف خصائص العملاء وفقا والمتغيرات الشخصية

المتغيرات	الفـــــئات	العدد	النسبة
د ـ المهنة	١ ـ موظف قطاع حكومى/ق أ عام.	١٤١	٣٦,٧
	٢ ـ موظف قطاع خاص .	١٢٣	٣٢
	٣ ـ طالب / طالبة / ربة منزل	٥٥	١٤,٣
	٤ ـ وظيفة عسكرية (جيش - شرطة)	٤٦	١٢
	٥ ـ صاحب شركة/متجر/ مصنع /مزرعة	١٩	٤,٩
هـ ـ الدخل	١ ـ أقل من ٤٠٠جم شهريا .	٤٥	١١,٧
	٢ ـ من ٤٠٠الى أقل من٨٠٠جم شهريا .	١٦٢	٤٢,٢
	٣ ـ من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠جم شهريا .	٣٧	٩,٦
	٤ ـ من ١٢٠٠الى اقل من٢٠٠٠جم شهريا.	١٠٧	٢٧,٩
	٥ ـ أكثر من ٢٠٠٠جم شهريا .	٣٢	٨,٤
و ـ متوسط عدد مرات استخدام البطاقة	١ ـ مرة واحدة .	٩٣	٢٤,٢
	٢ ـ مرتان .	٨٩	٢٣,٢
	٣ ـ ٣ مرات .	١٠٩	٢٨,٤
	٤ ـ ٤ مرات .	٥٠	١٣
	٥ ـ ٥ مرات .	٤٣	١١,٢
ز ـ عدد سنوات استخدامك لبطاقة الصراف الآلى	١ ـ أقل من سنة .	١٤٦	٣٨
	٢ ـ سنة إلى سنتين .	١٢٠	٣١,٣
	٣ ـ ٣-٤ سنوات .	٩٥	٢٤,٧
	٤ ـ ٥ سنوات فأكثر .	٢٣	٦

ويوضح الجدول رقم (١) السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالجنس من الذكور حيث بلغ عددهم (٢٥٢) فرداً بنسبة (٦٥,٨٪) أما فيما يتعلق بفئات العمر فكان أكبر عدد من التكرارات فى الفئة التى تقع أعمارها بين (٣٦-٤٥) عاماً حيث بلغت النسبة (٤٠,١٪) من مجموع أفراد العينة. وبالنسبة للمستوى التعليمى فقد شكل حملة المؤهل الجامعى ما نسبته (٤٥,٣٪) من النسبة الكلية وهذا يتمشى مع الأعداد الكبيرة لخريجى الجامعات وحملة البكالوريوس فى مصر بشكل عام.

أما بالنسبة لتوزيع العينة حسب المهنة فكانت النسبة الأكبر من أفراد العينة (٣٦,٧٪) هم موظفو القطاع الحكومى وقطاع الأعمال العام وهذا يتفق مع ما تبذله البنوك التجارية من جهود تسويقية نحو القطاعات الحكومية من خلال تشجيع الموظفين على

استخدام بطاقة الصرف الآلى خاصة وأن غالبية البنوك بدأت توفير أجهزة صراف آلى فى أماكن تجمع المصالح الحكومية فى القاهرة والمحافظات. وبالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب الدخل فكانت غالبية أفراد الدراسة (٤٢,٢٪) هم الذين يتراوح دخلهم من ٤٠٠ إلى ٨٠٠ جم شهرياً. وبالنسبة لمتوسط عدد مرات استخدام البطاقة فقد أظهرت النتائج أن حوالى (٢٨,٤٪) من عينة الدراسة تستخدم البطاقة ٣ مرات شهرياً وهى أعلى نسبة استخدام. وفيما يتعلق بعدد سنوات استخدام بطاقة الصراف الآلى فقد توصلت الدراسة إلى (٣٨٪) من مستخدمى بطاقة الصراف الآلى يرجع استخدامهم لها إلى أقل من سنة وهذا أيضاً يتفق مع الجهود التسويقية التى تبذلها البنوك خاصة البنوك التابعة للقطاع العام فى الآونة الأخيرة وذلك بنشر بطاقة الصراف الآلى وجعلها مجانية عند فتح أى حساب فى البنك.

٩- اختبار الفروض والتحليل الإحصائى : -

يشير الجدول التالى رقم (٢) إلى أن أعلى متوسط حسابى هو (٤,٧) كان للدافعين رقم (١٩،٣) وهما توافر خدمات الصراف الآلى على مدار الساعة تشجيع على استخدامه ، وتجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك - هما أهم دافعين لاستخدام الصراف الآلى وبانحراف معيارى مقداره (٢,٦٧ ، ٥١) على التوالى ، وفى المقابل فإن أقل متوسط حساب (٣,٣٦-٣,٣١) كان من نصيب الدافعين رقمى (٨-١٠) وهما تعدد خدمات الصراف الآلى ، تكرار استخدامات بطاقة الصراف الآلى ، وذلك بانحراف معيارى قدره (,٩٩-١,٠٨) على التوالى وهذا يعنى أن هناك عدم وعى لاستخدامات الخدمات المتنوعة للصراف الآلى. وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقى أفراد العينة على الدوافع الأخرى بين هذين المتوسطين.

جدول رقم (٢) دوافع استخدام بطاقة الصراف الآلى كما يراها أفراد عينة الدراسة .

م	العبارة	الوسط الحسابى	الانحراف المعيارى
١	تعتبر خدمات الصراف الآلي أسرع من العمليات الاعتيادية داخل البنك	٤,٥٢	,٦٢
٢	لا أواجه صعوبة فى استخدامى لجهاز الصراف الآلي .	٤,١٥	,٧٣
٣	توافر خدمات الصراف الآلي على مدار الساعة تشجعني على استخدامه .	٤,٧٠	٢,٦٧
٤	انتشار خدمة الصراف الآلي تشجعني على استخدامه	٤,٣٣	,٦٣
٥	توافر أجهزة الصراف الآلي بالقرب من أماكن التسوق تدفعني لاستخدامه	٣,٨٣	,٩٠
٦	وجود صراف آلي يقلل من حاجتي لحمل نقود كثيرة	٤,٠٦	,٩٧
٧	الدقة فى عمليات الصراف الآلي تدفعني لاستخدامه	٣,٧٨	,٩٢
٨	تعدد خدمات الصراف الآلي تدفعني لاستخدامه	٣,٣١	,٩٩

تابع جدول رقم (٢) دوافع استخدام بطاقة الصراف الآلي كما يراها أفراد عينة الدراسة .

م	العـــــبارة	الوسط الحسابى	الانحراف المعـيارى
٩	سهولة الحصول على بطاقة الصراف الآلي تدفعني لاستخدامه	٣,٨٤	١,٠٥
١٠	تعدد استخدامات بطاقة الصراف الآلي تدفعني لاستخدامه .	٣,٣٦	١,٠٨
١١	إمكانية استخدام البطاقة فى أجهزة الصراف الآلي لدى البنوك الأخري تدفعني لاستخدامه .	٣,٥٢	١,٠٥
١٢	تعتبر بطاقة الصراف الآلى أكثر أمنا من النقود.	٣,٩٢	,٨٣
١٣	استخدام بطاقة الصراف الآلي لتسديد الفواتير (تليفون-..الخ.	٣,٨٥	٣,٦٣
١٤	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي خارج مصر تدفعني لاستخدامه .	٣,٥١	,٨٦
١٥	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي لدفع ثمن المشتريات تدفعني لاستخدامه .	٣,٧٢	,٩٤
١٦	إمكانية سحب النقود على الحسابات المكشوفة تدفعني لاستخدامه .	٤,٣٠	٣,٦٢
١٧	إمكانية استخدام الصراف الآلي خارج أوقات عمل البنك .	٤,١٩	,٨٢
١٨	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي كبطاقة ائتمان .	٣,٩١	,٧٧
١٩	تجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك .	٤,٧١	,٥١
٢٠	تجنب الإحراج فى سحب مبالغ صغيرة من البنك.	٤,٢٠	,٧١

المشاكل التى تواجه العملاء عند تعاملهم مع الصراف الآلى : -

يشير الجدول رقم (٣) إلى أن أعلى متوسط حسابى هو (٤,٤) كان للمشكلة رقم (١) وهى تعطل أجهزة الصراف الآلى عن العمل أحياناً لا يشجع على استخدامه- وبانحراف معيارى قدره (,٦٢) ، وفى المقابل فإن أقل متوسط حسابى (١,٦) كان للمشكلة رقم (١٤) والتى تنص على عدم معرفة القراءة والكتابة لا تساعد على الاستخدام بانحراف معيارى قدره (,٧٤) وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقى إجابات أفراد العينة على المشاكل الأخرى بين هذين المتوسطين.

جدول رقم (٣) مشكلات الصراف الآلى

م	العـــــبارة	الوسط الحسابى	الانحراف المعـيارى
١	تعطل أجهزة الصراف الآلي عن العمل أحياناً لا تشجعني على استخدامه	٤,٤٠	,٦٢
٢	لا أعرف مدى إمكانية الحصول على بعض الخدمات لدى جهاز الصراف الآلي	٣,٤٨	,٢٧
٣	عند استخدامى لجهاز الصراف الآلي احتاج إلى وقت طويل للحصول على الخدمة	٢,٩٨	,٩١
٤	عدم وضوح المعلومات على شاشة جهاز الصراف الآلي (تعرضها لأشعة الشمس مثلاً)	٢,٧٢	,٩٥
٥	لا أحصل على المعلومات بنفس الطريقة المعطاة لى من قبل البنك عند استخدامى بطاقة الصراف الآلي .	٢,٨٥	,٩٧

تابع جدول رقم (٣) مشكلات الصراف الآلى

م	العبـــــارة	الوسط الحسابى	الانحراف المعـيارى
٦	حدوث أخطاء فى عمليات السحب من قبل الجهاز	٢,٦٣	١,٠٧
٧	صعوبة تعديل الأخطاء فى عمليات الصرف الآلي	٢,٨٦	١,٣٢
٨	عدم الشعور بالأمان أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي فى الأماكن العامة	٣,١١	١,٠٥
٩	عدم الشعور بالأمان أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي ليلاً .	٣,٣٥	,٨٦
١٠	عدم الشعور بالخصوصية أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي فى الأماكن العامة نتيجة	٣,٣٥	,٩٣
١١	أواجه صعوبة فى استخدام تعليمات التشغيل .	٢,٨٥	,٩٤
١٢	التخوف من فقدان بطاقة الصراف الآلي .	٣,٣٦	١,٠٩
١٣	احتمال اكتشاف الرقم السري للبطاقة .	٣,٤١	١,٠٨
١٤	عدم معرفتي للقراءة ، والكتابة لا تساعدنى على استخدام جهاز الصراف الآلي	١,٦٤	,٧٤
١٥	انخفاض كمية النقود المسموح سحبها من البنك فى اليوم الواحد .	٣,٣٠	١,٠٩
١٦	عدم توافر النقود أحياناً فى الصراف الآلي .	٣,٠٣	١,١٩
١٧	احتمال سحب البطاقة فى حالة الخطأ .	٣,٧٣	١,٠١
١٨	الفئات النقدية المتوافرة فئات العشرة جنيهات .	٤,٠٥	٢,٨٣

درجة رضا العملاء عن ا لخدمات التى تقدمها أجهزة الصراف الآلى : -

بين الجدول التالى رقم (٤) أن أعلى درجة رضا أشارت إلى السرعة والأمان حيث بلغ الوسط الحسابى (٤,١٣– ٤١١) على التالى بانحراف معيارى قدره (٨٨, ، ١,٠١٨) فى حين أن درجة رضا العملاء عن الاستخدام لأغراض أخرى كانت قليلة حيث بلغ المتوسط الحسابى (٣,٠٧) بانحراف معيارى قدره ٦٢٨, وفيما يتعلق بمتوسط درجة رضا العملاء عن العوامل فى الجدول رقم (٤) نجد أنها بلغت ٣,٦٦٩ وبانحراف معيارى مقداره (٣,٩٩) مما يدل على رضا العملاء عن الخدمات التى يقدمها جهاز الصراف الآلى إلى العملاء.

جدول رقم (٤) ثالثاً : درجة رضا العملاء عن العوامل التالية التى يوفرها الصراف الآلي

م	العبـــــارة	الوسط الحسابى	الانحراف المعـيارى
١	السرعة	٤,١٣	,٨٨٠
٢	الأمان	٤,١١	١,٠١٨
٣	الدقة	٣,٨٤	,٨٤٣
٤	سهولة الاستخدام	٣,٦٤	,٧٩٦
٥	توافر الخدمة	٣,٧٦	,٩١٩
٦	الاستخدام لأغراض مختلفة	٣,٠٧	,٦٢٨

الفرض الأول :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع السرعة والعوامل الديموجرافية .

الجدول التالى رقم (٥) يوضح تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على دوافع السرعة فى ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

يتضح من الجدول التالى رقم (٥) أن قيم (f) المحسوبة اقل من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لمتغير النوع مما يوجب قبول فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع السرعة تعزى إلى متغير النوع ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه اكبر من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة ,فى حين كانت قيم(f) المحسوبة لباقى المتغيرات أكبر من قيمتها المستخرجة من الجداول عند مستوى

جدول رقم (٥) تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على دوافع السرعة فى ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٢,٠١	٢,٦٠	,١١٢
السن	١١,٢٣	٢,٦٠	,٠٠٠
درجة التعليم	٤,٢٧	٢,٦٠	,٠٠٠
المهنة	٧,١٦	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	٧,٢٧	٢,٦٠	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٧,٢٨	٢,٦٠	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	٣,٥٦	٢,٦٠	,٠١٤

دلالة (٠,٠٥) مما يوجب قبول الفرضية البديلة والتى تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى السرعة تعزى إلى السن ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات ومرات الاستخدام ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة.

الفرض الثانى :-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الأمان والعوامل الديموجرافية .

الجدول التالى رقم (٦) يوضح تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على دوافع الأمان فى ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

يتضح من الجدول التالى رقم (٦) أن قيم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع الأمان تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) لجميع المتغيرات ، حيث إنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

جدول رقم (٦) تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على دوافع الأمان فى ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٢,٨٥	٢,٦٠	,٠٠٣
السن	٤,٠٢	٢,٦٠	,٠٠٨
درجة التعليم	٥,٤٢	٢,٦٠	,٠٠١
المهنة	٨,٦٤	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	٤,٩٧	٢,٦٠	,٠٠٢
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٨,٣٠	٢,٦٠	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	١٢,٦٠	٢,٦٠	,٠٠٠

الفرض الثالث :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الدقة والعوامل الديموجرافية .

الجدول التالى رقم (٧) يوضح تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على دوافع الدقة فى ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

جدول رقم (٧)

تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على دوافع الدقة فى ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	١٣,٠٨	٢,٦٠	,٠٠٠
السن	٢,٠٢	٢,٦٠	,١١١
درجة التعليم	٥,١٢	٢,٦٠	,٠٠٢
المهنة	٩,١١	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	١١,٣١	٢,٦٠	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٧,٣٤	٢,٦٠	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	٢٢,٦٠	٢,٦٠	,٠٠٠

يتضح من الجدول السابق رقم (٧) أن قيم (f) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لمتغير السن مما يوجب قبول فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع الدقة تعزى إلى متغير السن ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه أكبر من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة ، فى حين كانت قيم (f) المحسوبة لباقى المتغيرات اكبر من قيمتها المستخرجة من الجداول عند مستوى دلالة -

(٠,٠٥) مما يوجب قبول الفرضية البديلة والتى تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى السرعة تعزى إلى النوع ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات ومرات الاستخدام ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة f للمتغيرات حيث إنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة

الفرض الرابع :-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع سهولة الاستخدام والعوامل الديموجرافية .

الجدول التالى رقم (٨) يوضح تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على دوافع سهولة الاستخدام فى ضوء المتغيرات الديموجرافية

جدول رقم (٨) تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على دوافع سهولة الاستخدام فى ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	١٠,٧٣	٢,٦٠	,٠٠٠
السن	٩,٢٨	٢,٦٠	,٨٦٤
درجة التعليم	٢٣,٧٢	٢,٦٠	,٠٠٠
المهنة	٧,٢٣	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	١٩,١٢	٢,٦٠	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٢,٠٢	٢,٦٠	,١١١
عدد سنوات استخدام البطاقة	٧,٠٦	٢,٦٠	,٠٠٠

يتضح من الجدول السابق رقم (٨) أن قيم (f) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لعنصر متوسط مرات الاستخدام مما يوجب قبول فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع سهولة الاستخدام تعزى إلى متغير متوسط مرات الاستخدام ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه أكبر من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة ، فى حين كانت قيم (f) المحسوبة لباقى المتغيرات اكبر من قيمتها المستخرجة من الجداول عند مستوى دلالة (٠,٠٥) مما يوجب قبول الفرضية البديلة والتى تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى سهولة الاستخدام تعزى إلى النوع والسن ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات الاستخدام ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة f للمتغيرات حيث إنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة

الفرض ا لخامس :-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع إمكانية استخدام البطاقة لأغراض مختلفة والعوامل الديموجرافية .

الجدول التالى رقم (٩) يوضح تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على دوافع إمكانية الاستخدام في ضوء المتغيرات الديموجرافية:

جدول رقم (٩) تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على دوافع إمكانية استخدام البطاقة لأغراض مختلفة(تعدد الاستخدام) فى ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٥,٤٢	٢,٦٠	,٠٠١
السن	٣,٨٨	٢,٦٠	,٠٠٩
درجة التعليم	٦,٩٥	٢,٦٠	,٠٠٠
المهنة	٨,٠٧	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	٧,٠٩	٢,٦٠	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٤,٢٣	٢,٦٠	,٠٠٦
عدد سنوات استخدام البطاقة	٤,٤٧	٢,٦٠	,٠٠٤

يتضح من الجدول السابق رقم (٩) أن قيم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع إمكانية استخدام البطاقة لأغراض مختلفة تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) لجميع المتغيرات ، حيث إنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

الفرض السادس :-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عدم الأمان والعوامل الديموجرافية .

الجدول التالى رقم (١٠) يوضح تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على عدم الأمان فى ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

يتضح من الجدول التالى رقم (١٠) أن قيم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى عدم الأمان تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) لجميع المتغيرات ، حيث إنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

جدول رقم (١٠) تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على عدم الأمان فى ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٤,٩٧	٢,٦٠	,٠٠١
السن	١٦,٨٧	٢,٦٠	,٠٠٠
درجة التعليم	٣٠,١٤	٢,٦٠	,٠٠٠
المهنة	١١,٦٤	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	٢,٧٤	٢,٦٠	,٠٠٨
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٢٤,٥٧	٢,٦٠	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	٢٣,٦٤	٢,٦٠	,٠٠٠

الفرض السابع : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين صعوبة الاستخدام والعوامل الديموجرافية .

الجدول التالى رقم (١١) يوضح تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على صعوبة الاستخدام فى ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

جدول رقم (١١) تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على صعوبة الاستخدام فى ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٨,٩٠	٢,٣٧	,٠٠٠
السن	٤,٦٦	٢,٣٧	,٠٠١
درجة التعليم	٣٢,٠٥	٢,٣٧	,٠٠٠
المهنة	٧,١٥	٢,٣٧	,٠٠٠
الدخل	١٨,٧٥	٢,٣٧	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٣٥,٩٢	٢,٣٧	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	١٩,٤٢	٢,٣٧	,٠٠٠

يتضح من الجدول السابق رقم (١١) أن قيم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى صعوبة الاستخدام تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) لجميع المتغيرات ، حيث أنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

الفرض الثامن :-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة رضا العملاء عن ا لخدمات التى يقدمها الصراف الآلى والعوامل الديموجرافية .

الجدول التالى رقم (١٢) يوضح تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة على دوافع السرعة فى ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

جدول رقم (١٢) تحليل التباين الأحادى لإجابات أفراد العينة لدرجة رضا العملاء عن ا لخدمات التى يقدمها الصراف الآلى فى ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٦,٧٩	٢,٦٠	,٠٠٠
السن	١٠,٢٨	٢,٦٠	,٠٠٠
درجة التعليم	١٥,٥٣	٢,٦٠	,٠٠٠
المهنة	٨,٨٥	٢,٦٠	,٠٣٧
الدخل	٥,٢٩	٢,٦٠	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٢٣,٥٨	٢,٦٠	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	١٧,٧٩	٢,٦٠	,٠٠٠

يتضح من الجدول السابق رقم (١٢) أن قيم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى درجة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية التى يقدمها الصراف الآلى تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) لجميع المتغيرات ، حيث إنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة :

٩ ـ نتائج الدراسة : ـ

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : ـ

١ ـ إن توافر الخدمات التى يوفرها الصراف الآلى على مدار الساعة ، وتجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك قد شكلا أهم الدوافع لاستخدام الصراف الآلى.

٢ ـ لا يوجد اهتمام من قبل العملاء بتعدد الخدمات التى يقدمها الصراف الآلى .

العملاء بصفة عامة راضون عن الخدمات المصرفية التى يقدمها الصراف الآلى وبمتوسط حسابى ٣,٧٦ .

٣ ـ أهم المشاكل التى تواجه العملاء عند استخدام بطاقة الصراف الآلى هى تعطل الأجهزة .

٤ ـ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الأمان وتعدد الاستخدام من جهة والعوامل الديموجرافية من جهة أخرى .

٥ ـ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع السرعة ترجع إلى متغير النوع (ذكر ، أنثى) .

٦ ـ وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى السرعة تعزى الى السن ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات ومرات الاستخدام

٧ ـ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع الدقة ترجع الى متغير السن .

٨ ـ وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى الدقة تعزى إلى النوع ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات ومرات الاستخدام.

٩ ـ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع سهولة الاستخدام ترجع الى متوسط عدد مرات الاستخدام .

١٠ـ وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع سهولة الاستخدام تعزى إلى النوع والسن ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات الاستخدام .

١١ـ وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى عدم الأمان تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية

١٢ ـ وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى مشكلة صعوبة الاستخدام تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية .

١٣ ـ وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى درجة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية التى يقدمها الصراف الآلى تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية .

١٤ـ وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى درجة رضا

العملاء عن الخدمات المصرفية التى يقدمها الصراف الآلى تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية.

١٠ - توصيات الدراسة :

بالرغم من أن الدراسة قد أجريت على عملاء الصراف الآلى لدى البنوك التجارية المصرية دون الدخول فى مقارنات تفصيلية بين هذه البنوك وذلك تجنبا لأى حساسيات قد تؤثر على الموقف التنافسى بين هذه البنوك ، خاصة وأن البنوك المصرية تبذل قصارى جهدها لتدعيم الموقف التنافسى، بالإضافة إلى حالات الاندماج التى تحدث الآن بين البنوك المصرية بعضها ببعض وذلك من أجل تكوين كيانات مصرفية كبيرة فى مصر . لذلك كان التركيز على خدمة الصراف الآلى خاصة من ناحية دوافع ومشكلات مستخدمى هذه الخدمة .

١ - لقد كان مستوى الرضا عن خدمات الصراف الآلى جيدا وهذا مؤشر ايجابى للبنوك المصرية بضرورة تعزيزه والبناء عليه حفاظاً على مستوى هذا الرضا ، وبالتالى زيادة أعداد المستخدمين للصراف الآلى وتخفيف العبء عن موظفى البنوك، خاصة وأن الصراف الآلى يشمل العديد من الخدمات التى تؤدى من خلاله ، وذلك يعطى فرصة أكبر للبنوك لتقديم خدمات أفضل للعملاء الذين يحتاجون لخدمات لا يوفرها الصراف الآلى.

٢- لقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستخدمى الصراف الآلى حسب العوامل الديموجرافية ، مما استدعى أن تعمل البنوك المصرية على مراعاة العوامل الديموجرافية فى استراتيجيتها التسويقية وعدم افتراض أن جميع العملاء هم شريحة واحدة وبالتالى فإن تجزئة خدمات الصراف الآلى حسب العوامل الديموجرافية يمكن أن تكون ملائمة.

٣- لقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم المشاكل التى تواجه العملاء عند استخدام بطاقة الصراف الآلى هى تعطل الأجهزة ، وهذا يستدعى من البنوك تقليل حدوث مثل هذه المشكلة وعمل الصيانة الدورية باستمرار لهذه الماكينات ، بالإضافة إلى ربط ماكينات الصرف الآلى للبنك بأجهزة كشف الأعطال لتدارك الأمر أولا بأول . ويقترح الباحث فى هذا الشأن تركيب تليفونات تابعة للبنك تكون بجوار هذه الماكينات للإبلاغ عن أى عطل طوال اليوم .

٤- إن توافر الخدمات على مدار الساعة ، وتجنب الازدحام وانتظار الدور قد وجدا من أكثر الدوافع التى تدفع العملاء لاستخدام الصراف الآلى وبالتالى يوصى الباحث بإبراز هذين العاملين فى البرامج التسويقية والترويجية تنفذها البنوك المصرية لتشجيع العملاء فى الحصول على بطاقة الصراف الآلى واستخدامها .

٥ ـ من الملاحظ أن هناك العديد من الخدمات التى لم يستفد منها العملاء والتى يقدمها الصراف الآلى ، إضافة إلى السحب والإيداع مثل إمكانية السحب من البنوك الأخرى غير البنك المصدر للبطاقة ، أيضا إمكانية تسديد فواتير التليفون وما شابهها . وهنا يوصى الباحث بأن تعمل البنوك التجارية المصرية على زيادة وعى ومعرفة المستهلكين بهذه الخدمات لما لها من مزايا يستفيد منها كلا من البنوك والعملاء فى نفس الوقت . كما تستفيد منها شركات الاتصالات ، والكهرباء ...الخ .

٦- إن التركيز على سهولة استخدام أجهزة الصراف الآلى هى من الأمور التى يوصى الباحث بها البنوك التجارية بإبرازها حيث أشارت نتائج الدراسة إلى مستوى معقول من درجة الرضا ، وكذلك يوصى الباحث بمعالجة مشكلة رضا العملاء عن مستوى توافر الخدمة عند طلبها مما يستدعى الانتباه إلى ذلك وتوفير الخدمة على مدار الساعة .

قائمة المراجع

١- د. أحمد غنيم ،د. أسامة عبد الخالق الأنصاري، "دراسة تحليلية لقبول وتبني المستهلكين بدولة الإمارات للخدمات المصرفية الإليكترونية للصراف الآلي والبنك التليفوني، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط، العدد السابع، السنة الحادية عشرة، ١٩٩١

٢- أحمد مرسى أحمد الخواص ، "دراسة لعوامل اجتذاب العملاء للتعامل مع البنوك التجارية فى مجال الاستثمار" ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، فرع بنى سويف ، العدد الثالث عشر ١٩٩٧,

٣- د. شفيق حداد ، د.حمد راشد الغرير ، دوافع ومشكلات استخدام أجهزة الصرف الآلى فى البنوك الأردنية- دراسة ميدانية للعملاء فى منطقة أمانة عمان الكبرى ، مجلة المال والتجارة ملحق العدد ٤٠٥، يناير٢٠٠٢ .

٤- د. محمد إسماعيل العدلى ، استخدام عملاء البنوك من الأفراد للانترنت المصرفى بدولة الإمارات العربية المتحدة : دراسة استكشافية ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد ١٠ ، عدد ٢ ، مايو ٢٠٠٣ .

٥- مجلة اتحاد المصارف العربية ، مارس ٢٠٠٢ .

6 - Aker .David., Kumar,v.and Day George S. , Marketing Research, (New York: John Wiley & Sons. Inc), 1995,p.179.

7-Anderson, Erin. Day, George s. and Ragan, V. kasturi,"Strategic Channel Design", Sloan Management Review, No. 38, Vol.4, 1997.

8 - Bednai-David A, Reeves Carol. A, Lawrence R. Cayce." The role of technology in Banking, Listen to the customer", journal of Retail Banking Ser-

vice, Autumn, 1995, V01. 17, No.3.

9 - Corby, Catherine," Consumer Technology and its effect on banking", Bank Marketing, Mar. 1999, Vol. 3, No. 26,.

10 - Niels Peter Mols , " I T based distribution Channels in Retail banking ", paper presented at the Conference of Technology banking distribution Channels , Feb.,2002, University of Aarhus, www.unarhus.com .

قائمة الاستقصاء:-

عزيزي المستقصى منه :

يقوم الباحث بدراسة تتناول دوافع ومشكلات استخدام أجهزة الصرف الآلى فى البنوك التجارية المصرية . وتهدف الدراسة إلى التعرف على دوافع ومشكلات استخدام خدمة الصراف ومستوى رضا العملاء عن هذه الخدمة . وسوف أكون شاكراً لتفضلكم بالإجابة على الأسئلة التالية بتمعن بوضع علامة (×) فى الخانة التى تتفق مع رأيك كمساعدة منكم على إنجاح الدراسة ، مؤكداً أن نتائج هذه الدراسة سوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمى.

أولاً: الدوافع :

م	العبـــــــــارة	موافق جداً ٥	موافق ٤	إلى حد ما ٣	غير موافق ٢	غير موافق على الإطلاق ١
١	تعتبر خدمات الصراف الآلي أسرع من العمليات الاعتيادية داخل البنك					
٢	لا اواجه صعوبة فى استخدامى لجهاز الصراف الآلي .					
٣	توافر خدمات الصراف الآلي على مدار الساعة تشجعني على استخدامه.					
٤	انتشار خدمة الصراف الآلي تشجعني على استخدامه					
٥	توافر اجهزة الصراف الآلي بالقرب من اماكن التسوق تدفعني لاستخدامه					
٦	وجود صراف آلي يقلل من حاجتي لحمل نقود كثيرة					
٧	الدقة فى عمليات الصراف الآلي تدفعني لاستخدامه .					
٨	تعدد خدمات الصراف الآلي تدفعني لاستخدامه					
٩	سهولة الحصول على بطاقة الصراف الآلي تدفعني لاستخدامه					
١٠	تعدد استخدامات بطاقة الصراف الآلي تدفعني لاستخدامه .					
١١	إمكانية استخدام البطاقة فى أجهزة الصراف الآلي لدى البنوك الأخري تدفعني لاستخدامه					
١٢	تعتبر بطاقة الصراف الآلى أكثر امنا من النقود.					
١٣	استخدام بطاقة الصراف الآلي لتسديد الفواتير (تليفون-..الخ.					
١٤	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي خارج مصر تدفعني لاستخدامه .					
١٥	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي لدفع ثمن المشتريات تدفعني لاستخدامه					
١٦	إمكانية سحب النقود على الحسابات المكشوفة تدفعني لاستخدامه.					
١٧	إمكانية استخدام الصراف الآلي خارج اوقات عمل البنك .					
١٨	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلي كبطاقة ائتمان .					
١٩	تجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك .					
٢٠	تجنب الإحراج فى سحب مبالغ صغيرة من البنك.					

ثانيا : المشكلات:-

م	العبـــــارة	موافق جداً ٥	موافق ٤	إلى حد ما ٣	غير موافق ٢	غير موافق على الإطلاق ١
١	تعطل أجهزة الصراف الآلي عن العمل أحياناً لا تشجعني على استخدامه .					
٢	لا اعرف مدى إمكانية الحصول على بعض الخدمات لدى جهاز الصراف الآلي					
٣	عند استخدامى لجهاز الصراف الآلي احتاج إلى وقت طويل للحصول على الخدمة					
٤	عدم وضوح المعلومات على شاشة جهاز الصراف الآلي (تعرضها لأشعة الشمس مثلاً)					
٥	لا احصل على المعلومات بنفس الطريقة المعطاة لى من قبل البنك عند استخدامى بطاقة الصراف الآلي .					
٦	حدوث أخطاء فى عمليات السحب من قبل الجهاز					
٧	صعوبة تعديل الأخطاء فى عمليات الصرف الآلي					
٨	عدم الشعور بالأمان اثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي فى الأماكن العامة					
٩	عدم الشعور بالأمان اثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي ليلاً .					
١٠	عدم الشعور بالخصوصية اثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي فى الأماكن العامة نتيجة وجود عملاء آخرين ينتظرون بالقرب منك .					
١١	أواجه صعوبة فى استخدام تعليمات التشغيل .					
١٢	التخوف من فقدان بطاقة الصراف الآلي .					
١٣	احتمال اكتشاف الرقم السري للبطاقة .					
١٤	عدم معرفتي للقراءة ، والكتابة لا تساعدنى على استخدام جهاز الصراف الآلي .					
١٥	انخفاض كمية النقود المسموح سحبها من البنك فى اليوم الواحد					
١٦	عدم توافر النقود أحياناً فى الصراف الآلي .					
١٧	احتمال سحب البطاقة فى حالة الخطأ .					
١٨	الفئات النقدية المتوافرة فئات العشرة جنيهات .					
	ثالثاً : درجة رضا العملاء عن ا لخدمات التى يوفرها الصراف الآلي :					
١	السرعة					
٢	الأمان					
٣	الدقة					
٤	سهولة الاستخدام					
٥	توافر الخدمة					
٦	الاستخدام لأغراض مختلفة					

إليك بعض الأسئلة الشخصية نرجو الإجابة عليها .

أ-الجنس :- ذكر ( ) أنثى ( )

ب- السن :-
- ١- أقل من ٢٥ سنة ( )
- ٢- من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة ( )
- ٣- من ٣٦ إلى أقل من ٤٥ سنة ( )
- ٤- من ٤٦ إلى أقل من ٥٥ سنة ( )
- ٥- ٥٥ سنة فأكثر ( )

ج - درجة التعليم :
- ١- بدون مؤهل ( )
- ٢- أقل من الثانوية العامة ( )
- ٣- ثانوية عامة وما فى مستواها ( )
- ٤- مؤهل جامعي أو عالٍ ( )
- ٥- دراسات علياً ( )

د - المهنة .
- ١- موظف قطاع حكومى/ ق أعمال عام ( )
- ٢- موظف قطاع خاص ( )
- ٣- طالب / طالبة/ ربة منزل ( )
- ٤- وظيفة عسكرية (جيش- بوليس) ( )
- ٥ - صاحب شركة/ متجر/ مصنع / مزرعة ( )

هـ - الدخـــل .
- ١- أقل من ٤٠٠جم شهريا ( )
- ٢- من ٤٠٠الى أقل من ٨٠٠ جم شهريا ( )
- ٣- من ٨٠٠الى أقل من ١٢٠٠جم شهريا ( )
- ٤- من ١٢٠٠الى أقل من ٢٠٠٠جم شهريا ( )
- ٥- أكثر من ٢٠٠٠جم شهريا. ( )

و- متوسط عدد مرات استخدام البطاقـة فى الشهر :-
- ١- مرة واحدة ( )
- ٢ - مـرتان ( )
- ٣- ٣ مـرات ( )
- ٤- ٤مـرات ( )
- ٥- ٥ مـرات ( )

ل- عدد سنوات استخدامك لبطاقة الصراف الآلي :-
- ١- أقل من سنة ( )
- ٢- سنة الى سنتين ( )
- ٣- ٣-٤ سـنوات ( )
- ٤- ٥ سنوات فأكثر ( )

قانون رقم ١٤٣ لسنة ٢٠٠٦

بتعديل بعض أحكام قانون ضريبة الدمغة

الصادر بالقانون رقم ١١١ لسنة ١٩٨٠

باسم الشعب - رئيس الجمهورية

قرر مجلس الشعب القانون الآتى نصه ، وقد أصدرناه :

(المادة الأولى)

يستبدل بنصوص المواد ٥٠ و ٥١ و ٥٧ و ٦٠ و٦١ و ٦٤ و ٧٤ من قانون ضريبة الدمغة الصادر بالقانون رقم ١١١ لسنة ١٩٨٠ ، النصوص الآتية :-

مادة (٥٠) :

تستحق ضريبة الدمغة على أقساط ومقابل التأمين ، بالفئات الآتية :

١ - واحد فى المائة على كل قسط من أقساط التأمين على الحياة أو التأمين من الأمراض أو الإصابات الجسدية ، أو المسئولية المدنية المتعلقة بها ، وعلى أقساط التأمين الإجبارى أياً كان نوعه .

٢ - عشرة فى المائة على مقابل التأمين على النقل البرى والنهرى والبحرى والجوى بحد أدنى جنيه واحد .

٣ - عشرة فى المائة على كل قسط من أقساط التأمينات الأخرى ... وعلى مقابل هذه التأمينات بما فى ذلك التأمين ضد أخطار الحرب ، وبحد أدنى جنيه واحد .

٤ - ثمانية فى الألف سنوياً على إجمالى أقساط ومقابل التأمين التى تحصلها شركات التأمين.

مادة (٥١) :

يتحمل الضريبة المستحقة على أقساط ومقابل التأمين كل من المؤمن والمؤمن له مناصفة .

وتتحمل شركة التأمين الضريبة على إجمالى أقساط ومقابل التأمين .

وفى جميع الأحوال لا تسرى الضريبة على أقساط ومقابل إعادة التأمين .

مادة (٥٧) :

تستحق ضريبة نسبية على أرصدة التسهيلات الائتمانية والقروض والسلف التى تقدمها البنوك فى أثناء السنة المالية بواقع اثنين فى الألف ، على أن يلتزم البنك بسداد نصف فى الألف على الرصيد فى نهاية كل ربع سنة.

ويتحمل البنك والعميل الضريبة مناصفة .

مادة (٦٠) :

يعتبر إعلاناً كل إعلام أو إخطار أو تبليغ يتم بأية وسيلة وتستحق ضريبة نسبية بواقع ١٥ ٪ من أجر الإعلان أو من تكلفته التى تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون عناصر حسابها وذلك بحسب الأحوال ، بالنسبة إلى :

١ - الإعلانات التى تعرض

على لوحات دور السينما أو شاشة التليفزيون .

٢ ـ الإعلانات التى تذاع بالراديو .

٣ ـ الإعلانات التى تقام فى الطرقات العامة أو أسطح أو واجهة العقارات أو غيرها من الأماكن وعلى وسائل النقل المختلفة .

٤ ـ الإعلانات التى تنشر فيما يطبع ويوزع فى مصر بما فى ذلك الصحف والمجلات والتقاويم السنوية وكتب الدليل والكتب والكراسات والنشرات الدورية على اختلاف أنواعها .

مادة (٦١) :

على كل جهة تقوم بالإعلان أن تخطر مصلحة الضرائب عن الإعلانات التى يتم عرضها أو إذاعتها أو نشرها ، موضحاً الإعلان وقيمته والضريبة المستحقة عليه .

وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون البيانات الأخرى التى يتضمنها الإخطار .

ويلتزم صاحب الإعلان من الأشخاص الاعتبارية بسداد الضريبة إلى مأمورية الضرائب المختصة ، كما تلتزم الجهة التى تقوم بالإعلان للأشخاص الطبيعية بتحصيل الضريبة وتوريدها إلى مأمورية الضرائب المختصة وذلك كله خلال شهرين من تاريخ شهر الإعلان .

وفى جميع الأحوال تلتزم الجهات التى تقوم بالإعلان بالاحتفاظ بسجل أسماء من تم الإعلان لصالحهم .

وذلك كله وفقاً للقواعد والإجراءات التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .

مادة (٦٤) :

تعفى من الضريبة الإعلانات الآتية :

١ ـ الإعلانات التى تصدر بقصد الإعلام بأوامر السلطات العامة ، أو لتنبيه الجمهور إلى تنفيذ القوانين واللوائح ، أو للتوعية بصفة عامة ، بما فى ذلك الإعلانات الصادرة من إدارات السياحة والاستعلامات الحكومية .

٢ ـ إعلانات التحذير .

٣ ـ إعلانات البيوع الجبرية .

٤ ـ الإعلانات الخاصة بالانتخابات .

٥ ـ إعلان طالب الحصول على عمل .

٦ ـ الإعلانات الخاصة بتنظيم العمل بالمنشآت .

٧ ـ الإعلان عن الوفاة .

٨ ـ الإعلانات الخاصة بالمفقودين والمفقودات .

مادة (٧٤) :

تستحق ضريبة نسبية على :

١ ـ المبالغ المعدة للأداء للمراهنين فى مراهنات سباق الخيل وصيد الحمام وغيرها من أنواع المراهنات وعمليات اليانصيب بجميع أنواعها وذلك بواقع ٦٠٪ من هذه المبالغ ، ويتحمل الرابح الضريبة .

٢ ـ المبالغ أو الجوائز المعدة للأداء نقداً أو عيناً للرابحين فى المسابقات وذلك بواقع ٢٠ ٪ من المبلغ أو من قيمة الجائزة .

ويتحمل الرابح الضريبة.

وتخفض الضريبة إلى النصف إذا وقع المبلغ أو الجائزة فى نصيب الجهة المنظمة للمسابقة

أو المصدرة لليانصيب .

٣ ـ الأنصبة والمزايا التى يربحها أصحاب السندات أو المؤمن لهم والمدخرون عن طريق السحب أو الاختيار بالقرعة الذى تجريه أية جهة من الجهات العامة أو الخاصة وذلك بواقع (١٥٪) من قيمة ما يتم الحصول عليه .

ويتحمل الرابح الضريبة .

(المادة الثانية)

تلغى المواد ٩ ، ١٦ ، ٤٠ ، ٤٧ ، ٤٨ ، ٥٢ ، ٥٣ ، ٥٤ ، ٥٥ ، ٥٦ ، ٥٨ ، ٥٩ ، ٦٢ ، ٦٣ ، ٦٥ ، ٦٦ ، ٧٥ ، ٧٦ ، ٧٧ ، ٧٨ ، ٩٣ ، ٩٤ ، ٩٥ ، ١٠١ ، ١٠٣ ، ١٠٤ ، ١٠٥ ، ١٠٦ من قانون ضريبة الدمغة الصادر بالقانون رقم ١١١ لسنة ١٩٨٠ .

(المادة الثالثة)

تنقضى الخصومة فى جميع الدعاوى المقيدة أو المنظورة لدى جميع المحاكم على اختلاف درجاتها قبل تاريخ العمل بهذا القانون ، بين مصلحة الضرائب والممولين التى يكون موضوعها الخلاف فى تقدير ضريبة الدمغة وذلك إذا كانت الضريبة محل نزاع لا تتجاوز خمسة آلاف جنيه وتمتنع المطالبة بما لم يسدد من ضريبة تتعلق بتلك الدعاوى وفى جميع الأحوال لا يترتب على انقضاء الخصومة حق للممول فى استرداد ما سبق أن سدده لحساب الضريبة المتنازع عليها .

وذلك كله ما لم يتمسك الممول باستمرار الخصومة فى الدعوى بطلب يقدمه إلى المحكمة المنظورة أمامها ، خلال ستة أشهر من تاريخ العمل بهذا القانون .

(المادة الرابعة)

فى غير الدعاوى المنصوص عليها فى المادة السابقة يكون للممولين فى المنازعات القائمة بينهم وبين مصلحة الضرائب حول ضريبة الدمغة والمقيدة أو المنظورة أمام المحاكم على اختلاف درجاتها قبل تاريخ العمل بهذا القانون طلب إنهاء تلك المنازعات خلال سنة من ذلك التاريخ مقابل أداء نسبة من الضريبة والمبالغ الأخرى المستحقة المتنازع عليها وفقاً للشرائح التالية :

(٣٠٪) من قيمة الضريبة والمبالغ الأخرى المستحقة المتنازع عليها حتى مائة ألف جنيه .

(٦٠٪) من قيمة الضريبة والمبالغ الأخرى المستحقة المتنازع عليها فيما يجاوز مائة ألف جنيه .

ويترتب على وفاء الممول بتلك النسب براءة ذمته من قيمة الضريبة والمبالغ الأخرى المتنازع عليها ويحكم بانتهاء الخصومة فى الدعوى إذا قدم الممول للمحكمة ما يفيد ذلك الوفاء .

(المادة الخامسة)

يصدر وزير المالية اللوائح والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون وإلى أن تصدر هذه اللوائح والقرارات يستمر العمل باللوائح والقرارات المعمول بها فيما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون .

(المادة السادسة)

ينشر هذا القانون فى الجريدة الرسمية ، ويعمل به من أول الشهر التالى لتاريخ نشره ، يختم هذا القانون بخاتم الدولة ، وينفذ كقانون من قوانينها .

صدر برئاسة الجمهورية فى ٦ جمادى الآخرة سنة ١٤٢٧ هـ
الموافق أول يوليه سنة ٢٠٠٦ م

★★★★★

عدم دستورية المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ وأثره على المنازعات الضريبية

نصر أبو العباس أحمد
عضو مجلس إدارة جمعية الضرائب المصرية

أصدرت المحكمة الدستورية العليا حكماً بعدم دستورية نص الفقرة الثانية من المادة ٣٨ من قانون الضرائب لسنة ١٩٨١ والتى كانت تنص على أن « تربط الضريبة على الأرباح الحقيقية الثابتة من واقع الإقرار المقدم من الممول إذا قبلته مصلحة الضرائب وللمصلحة تصحيح الإقرار وتعديله كما يكون لها عدم الاعتداد بالإقرار وتحديد الأرباح بطريق التقدير .

وأسست المحكمة هذا الحكم القاضى بعدم دستورية هذه الفقرة على سند من أن الضريبة فريضة مالية تتقاضاها الدولة جبراً وبصفة نهائية من المكلفين بها ويتعين بالتالى أن تكون عادلة فى جميع صورها وأن تكون شروطها موضوعية دون أن تميز بين المكلفين بها وأن تكون مقاييسها موحدة وأن تكون العدالة الاجتماعية التى يقوم عليها النظام الضريبى متوافرة فى تحديد وعائها وأساس تقديره وأن تحديد دين الضريبة ينبغى أن يبنى على تقدير حقيقى لقيمة المال الخاضع لها باعتبار أن ذلك الأمر شرط لازم لعدالة ولحماية مصلحة الممول والخزانة العامة وأن تكون محددة على أسس واقعية وأن النص فى المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ بشأن أحقية المصلحة فى إهدار إقرار الممول وتحديد وعاء الضريبة باتباع أسلوب التقدير دون ضوابط محددة فى التشريع تحكم حذا الإجراء بمثابة عدم توازن بين حق الدولة فى تحصيل الضريبة وبين حق الممول فى تحديد حقيقى لوعاء الضريبة وهو شرط أساسى فى العدالة الضريبية المنصوص عليها

فى الدستور حيث يمكن أن يتم التقدير الجزافى الذى تقوم به مصلحة الضرائب بغير ضمانات تكفل تحديد المقدرة التكليفية للممولين تقديراً حقيقياً بالإضافة إلى التفرقة بين صغار الممولين ممن لا يمسكون دفاتر منتظمة وبين من لديهم هذه الدفاتر ويعتمدون إقراراتهم من المحاسبين القانونيين فالطائفة الأولى من حق المصلحة إهدار إقراراتها وتقدير وعاء الضريبة جزافياً دون شروط أو ضوابط والطائفية الأخرى يلزم أن تقوم المصلحة بإثبات عدم صحة ما ورد بالدفاتر حتى يمكن لها اللجوء لأسلوب التقدير وهو ما يعد تفرقة بين الممولين الخاضعين لذات الضريبة الواحدة دون مبرر معقول مما يعد مخالفة لأحكام الدستور بشأن العدالة الاجتماعية التى يجب أن تتوافر فى النظام الضريبى.

ونرى أنه بهذا الحكم فإنه يمتنع على المصلحة تطبيق أسلوب التقدير لوعاء الضريبة حيث قضى بعدم دستورية نص المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ وهنا يثور التساؤل على مدى امتداد هذا الحكم إلى المنازعات المنظورة أمام لجان الطعن الضريبى والمحاكم على اختلاف درجاتها فى ظل سريان أحكام القانون ١٥٧ لسنة ٨١ وحيث أن أحكام المحكمة الدستورية تطبق بصفة فورية على الجميع وليس على من صدر الحكم لصالحهم .

فإن المنازعات سالفة الذكر يطبق عليها الحكم بعدم دستورية نص المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ .ويثور تساؤل آخر وهو أن القانون ١٨٧ لسنة ١٩٩٣ قد عدل أحكام القانون ١٥٧ لسنة ٨١ ومنها المادة ٨١ المحكوم بعدم دستوريتها إلا أنه يلاحظ أن المادة ١٠٣ من القانون ١٨٧ لسنة ٩٣ هى بذاتها نفس المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ وكل ما تم تعديله وهو تغيير رقم المادة فقط.

ولذلك نرى أن عدم الدستورية أيضاً يلاحق المادة ١٠٣ من القانون ١٨٧ لسنة ٩٣ وعلى ذلك فإن تقديرات المصلحة التى تمت تحت مظلة المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ أو المادة ١٠٣ من القانون ١٨٧ لسنة ٩٣ سوف يتم إلغاؤها بالكامل ويكتفى بما ورد بإقرارات الممولين دون تعديل لأن حق المصلحة فى التقديرات قد سقط دستورياً .

ونحن نهيب بالسيد الدكتور / وزير المالية أن يبادر بإجراء تعديل لأحكام التصالح الواردة بالقانون ٩١ لسنة ٢٠٠٣ حتى يسمح لجميع المولين بالاستفادة من أحكام التصالح سواء كانت لهم منازعات أمام المحاكم أو لجان الطعن قبل سريان أحكام القانون الضريبى الجديد ٩١ لسنة ٢٠٠٣ وألا يقتصر التصالح على من أقام الدعوى أمام المحكمة قبل ٢٠٠٤/١٠/١ وبذلك يستفيد كل من الخزانة العامة والممول .

حيث أن الخزانة تستفيد من تحصيل نسبة من الضريبة المتنازع عليها بصفة فورية بدلاً من الدفع بعدم الدستورية السالفة الذكر وضياع جميع هذه الضرائب والممول يستفيد من عدم الخوض فى منازعات أمام المحاكم وتكاليفها الإدارية مقابل سداد الضريبة المخفضة وفق أسلوب التصالح الواردة بالقانون ٩١ لسنة ٢٠٠٣ وبذلك نقضى على التفرقة بين المولين الذين أقاموا دعاوى قضائية قبل ٢٠٠٤/ ١٠/١ أو بعدها لتوفير شبهة عدم الدستورية على النحو الوارد فى حكم المحكمة الدستورية سالفة الذكر .

ومما هو جدير بالذكر أن المادة ٩٠ من قانون ضرائب الدخل رقم ٩١ لسنة ٢٠٠٥ قد نصت على الحالات التى يمكن للمصلحة أن تقوم بإجراء تقديرات للضريبة أو تعديل الربط فى ضوء بعض الضوابط وتنص هذه المادة على الآتى :

للمصلحة أن تعدل الربط من واقع البيانات الواردة بالإقرار والمستندات المؤيدة له كما يكون للمصلحة إجراء ربط تقديرى للضريبة من واقع أية بيانات متاحة فى حالة عدم تقديم الممول لإقراره الضريبى أو عدم تقديمه للبيانات والمستندات المؤيدة للإقرار وإذا توافرت لدى المصلحة مستندات تثبت عدم مطابقة الإقرار للحقيقة فعليها إخطار الممول وإجراء الفحص وتصحيح الإقرار أو تعديله وتحديد الإيرادات الخاصة للضريبة ، ونرى أنه من الأهمية بمكان إصدار تعليمات ملزمة للمصلحة بعدم التعسف عند تطبيق هذه المادة بشأن إجراء التقديرات السابقة وأن تكون هذه التقديرات فى حدود المستندات المتاحة للمصلحة فقط دون غيرها وعدم المغالاة فى تقديراتها حتى لا يطعن عليها بعدم الدستورية أيضاً ■

بسم الله الرحمن الرحيم

رأس المال المرخص به ٥٠٠ مليون دولار أمريكى

رأس المال المصدر والمدفوع ١٩٨ مليون دولار أمريكى



بنك فيصل الإسلامى المصرى

شركة مساهمة مصرية

نتائج البنك فى نهاية النصف الأول من عام ٢٠٠٦ م

بيان بالنتائج المحققة	٢٠٠٦/٦/٣٠ م	٢٠٠٥/٦/٣٠ م	معدل النمو
	مليون جم	مليون جم	٪
• إجمالى أصول البنك	١٧٦٧٠	١٦٣٦٩	٧,٩٥
• الحسابات الجارية والأوعية الادخارية	١٦٠٢٤	١٤٧٩٢	٨,٣٣
• صافى أرصدة التوظيف والاستثمار (بعد استبعاد المخصصات)	١٥٨١٩	١٤٤٤٣	٩,٥٣
• الأصول السائلة	١١٦٢	١٢٣٥	(٥,٩١)
• حقوق المساهمين	٦٢٨	٥٨٤	٧,٥٣
• العائد الموزع على أصحاب الأوعية الادخارية	٣٨٠	٣٠٥	٢٤,٥٩

ويسر البنك أن يتيح لعملائه :

- الاشتراك فى خدمات الإنترنت والبنك الصوتى عبر موقعه على الشبكة الدولية للمعلومات .
- شراء وثائق صندوق استثمار بنك فيصل الإسلامى المصرى ذو العائد الدورى .
- شراء شهادات الادخار السباعية بالجنيه المصرى ذات العائد المجمع "نماء" .

فروع البنك

فرع الجيزة : (١٤٩) شارع التحرير - ميدان الجلاء - الدقى . فرع القاهرة : (٣) شارع ٢٦ يوليو - القاهرة

الأزهر - غمرة - مصر الجديدة - الدقى - أسيوط - سوهاج - الإسكندرية - دمنهور - طنطا

بنها - المنصورة - المحلة الكبرى - السويس - الزقازيق - مدينة دمياط الجديدة - مدينة نصر - السيدة زينب

فروع قيد الافتتاح

القاهرة الجديدة - مدينة السادس من أكتوبر



بنقرب البعيد
بطاقة الأهلى فى لحظة
لأول مرة فى العالم البنك الأهلى وماستر كارد يصدران الخدمة الأولى من نوعها فى العالم.
إمكانية التحويل بالعملتين المصرى والدولار.
يستطيع المستفيد صرفها كاش من فروع البنك المعلن عنها بذات عملة التحويل.
يستطيع المستفيد أن يتسوق أو يسدد إلتزاماته بها.
تصدر البطاقة بدون أى ضمانات.
إمكانية سحب المبلغ المحول نقداً من خلال ماكينات ATM أو من فروع البنك الأهلى المصرى.
الإتصال بخدمة الأهلى فون ٥٧٦٠٧٧٧
الخدمة متاحة حالياً بدولة الإمارات (مؤسسة الفردان للصرافة) ودولة الكويت (مؤسسة الميزينى للصيرفة) وتتوالى دول العالم تباعاً
البنك الأهلى المصرى
الأقرب إليك
www.nbe.com.eg